

Intranetin rooli asuinyhteisön viestinnässä

Veera Hakkarainen

Tekijä Veera Hakkarainen	Ryhmätunnus tai aloitusvuosi 2009
Raportin nimi Intranetin rooli asuinyhteisön viestinnässä	Sivu- ja liitesivumäärä 44 + 10
Opettajat tai ohjaajat Heta-Liisa Malkavaara	
<p>Tämän opinnäytetyö käsittelee Arabian Palvelu Oy:n asiakastaloyhtiöiden käytössä olevia intranetsivuja eli taloyhtiösivuja. Tutkimuksessa selvitetään niiden tarpeellisuutta ja käyttöä taloyhtiöissä ja kartoitetaan palvelun kehitystarvetta.</p> <p>Työssä selvitetään asuinyhteisön sosiaalisia rakenteita ja viestinnällisiä tarpeita yleisemmällä tasolla, sekä sitä, kuinka intranet pystyy vastaamaan näihin tarpeisiin. Työssä kartoitetaan intranetin roolia sen heikkouksien ja vahvuuksien kautta sekä selvitetään sen ympärillä olevien toimijoiden rooleja.</p> <p>Aineisto kerättiin sekä kvalitatiivisin että kvantitatiivisin menetelmin. Kyselytutkimuksella kartoitettiin asukkaiden näkökulma. Haastattelut kohdennettiin Arabian Palvelu Oy:lle sekä kahdelle moderaattorille. Näin pyryttiin saamaan mahdollisimman kattava kuva intranetin käyttäjistä.</p> <p>Tuloksissa selvisi päällimmäisenä se, että sivut koetaan tarpeellisina kaikkien tutkittujen ryhmien mielestä, myös palvelu itsessään koettiin toimivaksi. Ristiriitaisiakin mielipiteitä löytyi etenkin ongelmien syistä.</p> <p>Kehityskohteista nousivat esiin tiedottamisen tehostaminen, miten eri tahojen vastuut sen suhteen jakautuvat, sivujen roolin selkeyttäminen ja sivujen ympärillä toimivien eri tahojen yhteistyön kehittäminen. Tärkeimmäksi tekijäksi sivujen toimivuuden kannalta nousi moderaattorin rooli.</p>	
Asiasanat Viestintä, intranet, asuinyhteisö,	

Degree Programme in Modern Languages and Business Studies for
Management Assistants

Author Veera Hakkarainen	Group or year of entry 2009
The title of thesis THE ROLE OF INTRANET IN THE COMMUNITY COMMUNICATION	Number of pages and appendices 44 + 10
Supervisor(s) Heta-Liisa Malkavaara	
<p>This thesis handles the intranet-pages or the “house-pages” of the Arabian Palvelu Ltd.’s customer housing companies. The study is to determine the need for and the use of these pages in the housing communities, and identifies the need for service development.</p> <p>The study handles the community’s social structures and the communications needs in a more general level and also the way how intranet could answer to these needs. The study charts the role of the intranet through its strengths and weaknesses and explores the roles of the actors working with the “house-pages”.</p> <p>The data was collected with both qualitative and quantitative methods. The questionnaires charted the opinions of the residents. The interviews were targeted to the Arabian Palvelu Ltd’s board of directors and to the moderators. This aimed for the best possible comprehension of the intranet users.</p> <p>The results show that the pages are considered necessary in the opinion of all group studied, also the service itself was considered functional. Still there was found some disagreement especially about the reasons of problems.</p> <p>The areas needing development seemed to be the communication and informing, the way of distributing responsibilities between the actors, the clarification of the role of the pages and development of the cooperation between the actors around the pages. The role of the moderators is the most important factor in the view of functionality of the “house-pages”.</p>	
Key words Communications, intranet, community	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Arabianranta.....	1
1.2	ADC Helsinki	2
1.3	Mikä intranet on?.....	2
2	Asuinyhteisö ja viestintä	3
2.1	Verkkoyhteisö ja -viestintä	5
2.2	Intranet ilmiönä ja sen leviäminen asuinyhteisössä	7
3	Intranetin vahvuudet ja haasteet	9
3.1	Vahvuudet	9
3.2	Haasteet	9
4	Selvitys Arabianrannan taloyhtiöiden intraneteistä.....	11
4.1	Taloyhtiöiden intranetit	11
4.2	Julkiset ja rinnakkaiset sivut	11
4.3	Toimijat.....	12
4.3.1	Moderaattorit	12
4.3.2	Ylläpitäjät	12
4.3.3	Käyttäjät.....	12
5	Tutkimuksen vaiheet.....	13
5.1	Tutkimusmenetelmät.....	13
5.2	Haastattelut	14
5.2.1	Haastattelurungot	14
5.3	Kyselytutkimukset	15
5.3.1	Kysymysten esittely	16
6	Haastattelujen tulokset	18
6.1	Intranetin rooli ja käyttö moderaattoreiden silmin	18
6.2	Moderaattorin rooli ja saatu tuki	20
6.3	Arabian Palvelu Oy:n hallituksen kanta	22
6.4	Yhteenveto haastatteluista.....	24
7	Kyselyiden tulokset	25
7.1	Vastaajat.....	25

7.2	Tiedotus	26
7.3	Sivujen toimivuus ja käytettävyys	27
7.4	Sivujen sisältö.....	29
7.5	Sivujen rooli	31
7.6	Sivujen toimivuus viestintäkanavana	32
7.7	Sivujen toimivuus ja tarve	34
7.8	Suppeamman kyselyn esittely.....	37
7.9	Suppeamman kyselyn tulokset.....	37
8	Pohdinta	40
8.1	Yhteenveto	40
8.2	Kehitysideat.....	41
8.2.1	Harvojen laki ja tarrautuvuus	41
8.2.2	Viestinnän portaat	42
8.2.3	Moderaattorit ja intranet.....	42
8.3	Tutkimuksen reflektointi	43
8.4	Jatkotutkimus	44
9	Litteet	

1 Johdanto

Tässä työssä käsittelen Arabianrannan taloyhtiöiden intranetsivuja, niiden käyttöä ja käyttäjiä. Lähden selvittämään mihin sivuja tarvitaan, jos tarvitaan ja miksi niitä yleensä käytetään, tiedon hakemiseen vai keskustelufoorumina? Tutkimuskysymyksiksi asetin seuraavat:

- Kuinka ja mihin sivuja käytetään?
- Tarvitaanko sivuja?
- Miten käytettävyyttä voidaan parantaa ja mitkä ovat hyvän palvelun kriteerit?

Lähdin rakentamaan ajatusta siitä, että intranet on ikään kuin ilmiö, jonka halutaan yleistyvän asuinyhteisössä. Tässä työssä pohdin siis asuinyhteisöä, sitä mitä vaatimuksia sillä on viestinnän suhteen ja kuinka intranet istuu asuinyhteisön viestinnän tarpeisiin. Pyrin ohessa myös ymmärtämään asuinyhteisön sisäisiä sosiaalisia ja viestinnällisiä rakenteita.

Työ toteutettiin toimeksiantona ADC Helsingille. Sen lähtökohtana on selvittää taloyhtiöille tarjotun intranetpalvelun käyttöä ja tarpeellisuutta. Toimeksiantaja halusi selvittää, onko kyseinen palvelu vain turha menoerä vai käyttävätkö asukkaat sitä riittävästi. Intranetiä tai siihen liittyvää Living Lab -hanketta on tutkittu ADC:n toimeksiantona aiemminkin, mutta ei varsinaisena viestinnän työkaluna.

1.1 Arabianranta

Arabianrannan alue sijaitsee Helsingin itäisessä kantakaupungissa Vanhankaupungin ja Toukolan kaava-alueilla. Alueella toimii 7 oppilaitosta Metropoliasta Prakticumiin, ammattikorkeakouluja, yliopistoja ja peruskoulu. Työpaikkoja alueella on noin 5000, monet niistä luovalla alalla. Aukkaita Arabianrannan alueella on 10 000. Intranetin käyttäjinä, eli Arabian Palvelu Oy:n asiakkaina oli tutkimuksen tekohetkellä, keväällä 2012, yhteensä 52 taloa. Osa niistä oli tuolloin vielä rakenteilla, mutta niille oli silti perustettu intranet sivut (Arabianranta.fi 1 ja 2).

Arabianrannassa on alusta saakka toteutettu monipuolista rakentamista ja panostettu asuinympäristöjen viihtyisyyteen. Panostus näkyy etenkin taiteessa ja designissa, jokaisen taloyhtiön rakennuskustannuksista 1 – 2 % on käytettävä taiteeseen. Alueelle rakennetaan myös yhteispihoja, joihin sovelletaan samaa prosenttiperiaatetta. Yhteispihoilla, samoin kuin yhteisillä kerhotiloilla pyritään vahvistamaan alueen yhteisöllistä identiteettiä Arabianranta muodostaa pohjoismaiden suurimman "taiteen elämyspuiston" pohjoismaissa. Yhteisöllisyyden tavoite on myös taloyhtiöiden intranetien perustamisen taustalla. (Arabianranta.fi 3 ja 4).

1.2 ADC Helsinki

Työn toimeksiantaja on Art and Design City Helsinki Oy. ADC Helsinki on vuonna 1997 perustettu yritys jonka omistaa suurimmaksi osaksi Helsingin Kaupunki. ADC perustettiin kehittämään Arabianrannan alueesta yksi merkittävimmistä designin ja taiteen keskittymistä. Yksi ADC:n näkyvimmistä hankkeista on Helsinki Virtual Village -hanke, johon liittyy läheisesti myös Arabianranta.fi -portaali ja taloyhtiösivut. ADC on ollut mukana myös kehittämässä alueen taidehankkeita (Arabianranta.fi 4).

1.3 Mikä intranet on?

Tässä luvussa paneudun intranetin vahvuuksiin ja heikkouksiin asuinyhteisön viestinnän välineenä sekä mahdollisiin kilpaileviin kanaviin.

Mikä intranet on? Intranet on ensisijaisesti jonkin yhteisön sisäinen viestintäkanava:

Intranetillä alettiin tarkoittaa verkkoon rakennettuja tietosisältöjä, joiden käyttö oli rajattu vain sisäiselle kohderyhmälle, oman yrityksen tai yksikön henkilöstölle. (Kuivalahti, Luukkonen 2003, 9.)

Intranetin rooli yhteisöviestinnässä voidaan jakaa kahteen osaan. Toinen on tiedon välittäminen ja vastaanottaminen ja toinen vuorovaikutus. Vuorovaikutus on yhteisöviestinnälle tärkeä ominaisuus, jonka laajempi toteuttaminen mahdollistui vasta intranetin myötä (Airaksinen, 2006, 48). Määritelmä on helposti sovellettavissa myös Arabianrannan tapaukseen, vaikka kyseessä ei olekaan perinteinen organisaatio. Jokaisen taloyhtiön sivut ovat käytössä yhdellä talolla, talon sisällä voi myös olla omia ryhmiään, kuten hallituksen oma intranet.

2 Asuinyhteisö ja viestintä

Yhteisö on käsitteenä hyvin monitahoinen ja Lehtosen mukaan sitä käytetään ”yleisesti ja epätarkasti ryhmämuodostelmien yleisnimityksenä”. Yhteisönä on voitu käsitellä esimerkiksi kristikuntaa, valtiota ja toisaalta erilaisia värien, rodun tai kielen mukaan määrittyviä ihmisryhmiä. Yhteisön määrittäviä seikkoja on lukemattomia, sillä yhteisö voi määräytyä alueen, aatteen, sukulaisuuden, toiminnan, harrastuksen, maailmankatsomuksen tai vaikkapa poliittisten tai taloudellisten intressien mukaan. Yhteisön koko voi siis vaihdella muutamasta henkilöstä suuriin väkijoukkoihin. Yhteisöjä voidaan luokitella myös niiden tavoitteiden tai vuorovaikutuksen luonteen mukaan. Yhteisöt muodostuvat usein jonkin yhteisen asian ympärille samanhenkisistä ihmisistä. Ne ovat harvoin staattisia kokonaisuuksia, sillä niiden koko ja rakenne muuttuu herkästi ja uusia yhteisöjä muodostuu myös nopeasti (Lehtonen 1990, 14–15). Lehtosen käsitys edustaa modernia tulkintaa yhteisöstä.

Asuinyhteisöön Lehtonen liittää myös termin asuinyhteisyys, mikä on sävyltään hieman erilainen ja tarkoittaa oikeastaan asuinyhteisön sisällä olevaa yhteisöllisyyttä ja ilmenee paitsi asunnossa, myös asuntoryhmissä ja asuinalueen vuorovaikutusjärjestelmissä. (Lehtonen 1990, 224). Tässä työssä käytän asuinyhteisö -termiä kuvaamaan yhden taloyhtiön asukkaita.

Asuinyhteisö on viestinnän kannalta haasteellinen ympäristö. Asuinyhteisö muodostuu melko satunnaisista aineksista, naapureitaan harvoin voi valita ja tuloksena on usein diversiteetiltään hyvinkin runsas kokonaisuus jäsentensä ikien, asemien ja asenteiden suhteen. Erilaisilla ihmisillä on myös erilaiset tarpeet ja etenkin odotukset viestinnän ja vuorovaikutuksen suhteen sekä yhteisönsä ”tavoitteiden” osalta. Alueen määräämässä yhteisössä yhteisöllisyyden paikalla on usein ”tuttuus”, joka pitää yhteisöä koossa ja luo yhteishenkeä. Mikäli yhteisöä koossa pitävät siteet ovat heikot, yhteisön kehittämiseen tähtäävä vuorovaikutus ja muu toiminta voidaan nähdä rasittavina. (Lehtonen 1990, 225).



Kuva 1. Ihmisen verkostokehät internetin sosiaalisessa mediassa.

Kuvassa 1 esitetään sosiaalisessa mediassa ilmeneviä yksilöllisiä verkstorakenteita (Hintikka 2011, s. 125). Kuvaajaa on helppo soveltaa myös taloyhtiön sosiaaliseen maailmaan. Minä ja ydinjoukko ovat asukas itse ja hänen ruokakuntansa. Verkosto tai yhteisö ulommalla kehällä on taloyhtiö ja sen muut asukkaat, seurattavat voivat olla ihmisten sijasta esimerkiksi lähellä olevia rakennusprojekteja tai isännöitsijän tiedotustoimintaa. Seuraajat voivat olla taloyhtiöön muuttavia uusia asukkaita, jotka eivät vielä ole päässeet mukaan verkostoon. Hintikka esittää sen näin:

- Ydinverkosto (yksi- tai kaksisuuntainen säännöllinen yhteydenpito)
- Verkosto tai yhteisö (yhteydet; suhteet)
- Seurattavat (oman verkon laajennus muihin ja muiden verkostoihin)
- Seuraajat (liitynnät toisiin verkostoihin; muiden laajennus omaan verktoon)

(Hintikka 2011, s. 124).

Asuinyhteisössä ydinverkostoja muodostaa jokainen ruokakunta, mutta niille ovat yhteisiä laajempi verkosto, seurattavat ja seuraajat. Taloyhtiön intranet toimii ainakin kolmen sisimmän kehän välillä.

2.1 Verkkoyhteisö ja -viestintä

Internetin tarjoamat viestinnän mahdollisuudet tulivat laajempaan käyttöön 1990-luvulla. Virtuaaliset yhteisöt muodostuivat usein jonkin yhteisen aatteen tai kiinnostuksen kohteen ympärille, samaan tapaan kuin muutkin yhteisöt (Kangaspunta 2011, 27). Hintikan artikkelissa käsitellään erilaisten yhteisöjen ja verkostojen eroja ja sitä sekavaa käsitekenttää millä verkkoyhteisöjen kirjoa yritetään selittää:

”Samalla on alkanut muuttua myös itse verkkoyhteisö -käsitteen sisältö, joka yleiskäytössä liitetään nykyään voimakkaasti juuri sosiaaliseen mediaan. Alan nopeaa murrosta kuvaa yksistään mediajulkisuudessa tavattava käsitteellinen sekavuus. Yksittäiselle viestintävälineelle näyttää tuottavan päänvaivaa eri päivinä muodostaa käsitys millainen palvelu esimerkiksi Facebook on.” (Hintikka 2011,114)

Tähän sekaannukseen pystyn samaistumaan helposti. Tässä työssä käsiteltävät taloyhtiöiden sivut muodostavat maantieteellisesti rajautuneen verkkoyhteisön. Sen jäsenet määräytyvät enemmänkin asuinpaikan kuin esimerkiksi aatteen kautta (Kangaspunta 2011).

Kaikki eivät mielellään luettelisikaan verkkoyhteisöjä varsinaisiksi yhteisöiksi, vaan pitävät niitä enemmän yhteisön käytössä olevina työvälineinä (Salo 2009). Myös Jari Aro kirjoittaa yhteisöjen määrittelemisestä:

”Ihmisen yhteisöelämällä on nykyisin mitä moninaisimpia muotoja ja saat-
taa olla perusteltua kysyä, missä mielessä on järkevää nimittää niitä kaikkia yhteisöiksi.” (Aro 2011,58).

Verkkoyhteisöt perustuvatkin usein juuri viestintään, informaation jakamiseen ja tuottamiseen, esimerkiksi Facebook ja Twitter ovat yhteisöjä, jotka mahdollistavat sisällön tuottamisen ja jakamisen. Verkossa tapahtuva viestintä mahdollistaa useiden ihmisten yhtäaikaisen ja vuorovaikutteisen kanssakäynnin.

Tiedon tuottamisen helppous verkossa voi kuitenkin nopeasti johtaa ns. infoähkyyn. Usein yhteisön sisällä täytyykin sopia säännöt eri viestintäkanavien käytöstä ja jokaisen käyttäjän on syytä harkita, millaista sisältöä minnekin tuottaa. Vaikka tiedottaminen verkossa onkin helppoa, on myös pidettävä huoli siitä, että käyttäjä löytää tuotetun tie-

don yhtä helposti. Mikäli etsitty asia ei löydy nopeasti, verkkoviestinnän perusajatus katoaa (Siukosaari 2002, 209, 214).

Millaista viestinnän välinettä asuinyhteisö sitten tarvitsee? Karkeasti jaettuna viestinnän voisi jakaa tiedottamiseen ja viestintään. Viestintä on Osmo A. Wiion mukaan ”tietojen vaihdantaa ihmisten kesken. Viestintä on käyttäytymistä: ihmisen toimintaa.” (Wiio 1994). Määritelmä on hyvin laaja ja se käsittää kaiken ihmisen toiminnan, rajaamatta sitä esimerkiksi vuorovaikutteiseksi tapahtumaksi. Tiedottaminen sen sijaan on hieman suppeampi käsite. Tiedottamisella on usein tarkoitus ja kohde ja sitä käytetään organisaatioissa työvälineenä. Tiedottamisen perusominaisuuksiin kuuluu myös yhden suuntaisuus, se ei ole vuorovaikutteista toimintaa.

Koska asuinyhteisö ei ole varsinainen tavoitteellinen organisaatio, vaan löyhäsiteinen yhteisö, sen päivittäiset tarpeet kohdistuvat sekä viestintään että tiedottamiseen. Viestintä on epämuodollinen kommunikoinnin väline ja tiedottaminen usein ulkopuolelta tulevaa virallista informaatiota. Yhteisön siteiden ylläpitäminen vaatii vuorovaikutusta. Asuinyhteisö on kuitenkin sopimukselle perustuva yhteisö (Kangaspunta 2011, 17), jolla on myös etenkin sisäisen tiedottamisen tarve.

Asuinyhteisöön liittyy usein asukkaiden lisäksi myös muita toimijoita, kuten isännöitsijät ja muut palveluntarjoajat, joiden viestinnällä on eri tarpeet kuin varsinaisella asuinyhteisöllä. Asuinyhteisössä ei kuitenkaan yleensä ole varsinaista tiedottajan rooliin asetuvaa jäsentä. Tiedottamista perinteisesti hoitaa asuinyhteisön ulkopuolinen taho, esimerkiksi isännöitsijä. Asukkaiden välillä harjoitetaan enemmänkin keskinäistä viestintää.

Koko tämä kokonaisuus vaatii verkkoviestinnän välineeltä paljon. Virtuaalisen viestinnän tarjoamat mahdollisuudet kuitenkin ovat laajat ja pystyvät vastaamaan hajanaisiinkin viestinnän tarpeisiin. Asuinyhteisön sisäisen verkkoviestimen realistinen toimintakenttä rajoittuu edellä, kuvassa 1 esitettyjen kolmen sisimmän verkostokehän alueelle.

2.2 Intranet ilmiönä ja sen leviäminen asuinyhteisössä

Kuten sivulla 1 mainitsin, tarkastelen intranetiä ilmiönä ja kun ilmiönä on palvelu, kuten intranet, sen toimivuuden kannalta oleellista on palvelun käyttäjämäärä. Eli ilmiö täytyy saada leviämään mahdollisimman laajalle yhteisöön. Asuinyhteisössä ei välttämättä kannata tukeutua ainoastaan perinteisiin tiedottamisen ja viestinnän keinoihin. Ilmiön levittämisessä tai epidemian aiheuttamisessa voidaan turvautua taloyhtiön sisäisiin sosiaalisiin rakenteisiin ja itse ilmiön sisältöön. Gladwell luettelee leimahduspisteen kolme sääntöä: harvojen laki, tarraustekijä ja asiayhteyden voima (Gladwell 2000, 33), joista viimeinen ei mielestäni ole oleellinen tässä yhteydessä.

Harvojen laki tarkoittaa sitä, että pyritään etsimään oikeat ihmiset levittämään ilmiötä. He ovat, yhdistäjiä, tietäjiä ja myyntimiehiä (Gladwell 2000, 39). Yhdistäjät ovat ihmisiä jotka tuovat maailman yhteen, jotka yleisesti ottaen tuntevat paljon ihmisiä. He ovat tietenkin myös sosiaalisia ja haalivat itselleen lisää tuttavuuksia. Tietäjät ovat heitä, jotka tietävät asioista yleensä paljon ja myös haluavat tietää aina vain lisää. He usein ovat myös niitä, joilta tieto päättyy yhdistäjille ja sitä kautta eteenpäin. Myyntimiehet ovat ennen kaikkea vakuuttajia, he saavat ihmiset ympärillään uskomaan asioihin. (Gladwell 2000, 43, 66, 76). Gladwellin mukaan nämä kolme tyyppiä muodostavat tärkeän osan viidakkorumpuepidemiassa. Nämä ihmistyytit täytyisi saada viestinnän ketjussa oikeisiin asemiin, jotta heiltä välittyisi oikea tieto oikeaan paikkaan. Heitä olisi hyvä löytää esimerkiksi taloyhtiön hallituksesta ja muista yhteisöön vaikuttavista rooleista.

Tarraustekijä liittyy oleellisesti viestintään. Tarraustekijä on jokin mikä on viestissä itsessään, jokin johon viestin vastaanottaja tarttuu, viestin täytyy siis olla sisällöltään mielenkiintoinen ja saada lukijansa pysähtymään. Tällainen pysäyttävä tekijä voi olla esimerkiksi jokin toimintaan kannustava tehtävä. Toiston tärkeys on myös otettava huomioon viestin tarttumisessa (Gladwell 2000, 100 - 101). Tarraustekijän sijoittaminen intranetistä viestimiseen on helppoa toiston kautta, esimerkiksi säännöllisin väliajoin lähetettäviä tiedotteita. Myös sivuilla itsellään voi olla jokin, mikä saa kävijän palaamaan, niinkin yksinkertainen asia, kuin pieni vaihtuva kysely etusivulla voi saada asukkaan mielenkiinnon säilymään. Intranetin yleistymistä auttaa myös sen sisältöihin kes-

kittyminen ja käytön helppous, jotka edistävät ihmisten mielenkiintoa palvelua kohtaan (Airaksinen 2006, 52).

Kun taloyhtiöstä onnistutaan paikantamaan oikeat ihmiset ja viestimään heille oikealla tavalla, intranetin, tai ilmiön, leviäminen on paljon todennäköisempää. Mitä laajemmalle intranet leviää, tai mitä enemmän sillä on käyttäjiä, sitä paremmin se palvelee yhteisöä.

3 Intranetin vahvuudet ja haasteet

3.1 Vahvuudet

Intranetin selkein vahvuus on se, että se on suljettu kanava ja vain tietyn yhteisön käytettävissä. Informaation säilytys ja tuottaminen sen sisällä on luotettavaa ja turvallista. Sivut myös tarjoavat mahdollisuuden ajantasaisen tiedon saamiseen ja tarjoamiseen nopeasti ja juuri tiettyä yksikköä tai yhteisöä koskien. (Kuivalahti, Luukkonen 2003) Vahvimmillaan nykyisessä sosiaalisen median valtaamassa verkkoympäristössä intranetin rooli on hyvinkin staattinen ”tietopankki” varsinkin kun sen käyttäjänä on asuinyhteisön kaltainen ”löyhäsiteinen” yhteisö. (Kangaspunta 2011)

Intranetin yksi vahvuus on myös sen joustavuus, kukin sitä käyttävistä yhteisöistä voi muokata siitä oman näköisensä ja omiin tarkoituksiinsa sopivan. Jokainen yhteisön jäsen voi silloin viestiä oman tarpeensa mukaan ja niillä keinoilla, mitkä hänelle luontevimmin sopivat (Ollikkala, 2009).

3.2 Haasteet

Intranet on aikansa lapsi. Arabianrannan järjestelmä luotiin vuosituhannen vaihteessa, jolloin sosiaalisesta mediasta ei ainakaan kansan keskuudessa vielä puhuttu. Näkyvin heikkous on siis itse palvelun vanhanaikaisuus, nyt kun palvelutarjonta verkossa on lisääntynyt. Kilpailu on asuinyhteisön viestintävälineeksi tarkoitettulle intranetille merkittävä uhka. Nykyisin tarjolla olevat sosiaalisen median palvelut, kuten Facebook ja Twitter, taloyhtiön isännöitsijän tarjoamat verkkosivut ja monet muut kanavat vievät asukkaiden aikaa ja kiinnostusta pois oman intranetin käytöstä. Myös verkon ulkopuolella on kilpailijoita, perinteiset käytäväkeskustelut ja vaikkapa ilmoitustaulu ovat asuinyhteisössä merkittäviä viestinnän väyliä. Asuinyhteisön sisältä löytyy myös haasteita, kuten ikärakenne. Esimerkiksi vanhemmalle väestölle ajatus intranetistä saattaa olla vieras, eikä sen käyttöön silloin haluta ryhtyä.

Intranetin sisältöjen tuottaminen vaatii myös resursseja, etenkin aikaa, jota ei välttämättä haluta uhrata sellaisen yhteisön tiedon välitykseen johon ei kovin tiiviisti koeta kuuluttavan. Käyttäjien motivointi voi myös olla suuri haaste ja pakottaminen harvoin

tuottaa tulosta (Lehtonen 1990). Myös informaation hakeminen intranetistä vaatii käyttäjältä enemmän oma-aloitteisuutta kuin perinteinen paperiviestintä. Tämän tiedonhakuaktiivisuuden lisääminen voi olla haastavaa (Airaksinen 2006, 48)

4 Selvitys Arabianrannan taloyhtiöiden intraneteistä

Tässä osassa paneudun syvemmälle Arabianrannan tapaukseen ja intranetiin Arabianrannan taloyhtiöiden sivuihin. Aluksi esittelen Arabian Palvelun tarjoaman intranetpalvelun ja siihen liittyvät eri toimijat ja sen jälkeen siirrytään tutkimuksen vaiheisiin.

4.1 Taloyhtiöiden intranetit

Intranetit ovat Arabian palvelu Oy:n alueverkon ohella tarjoama palvelu, jonka se ostaa Datapolis Oy:ltä, joka on luonut kyseisen palvelun ja hallinnoi sitä. Intranet -palvelu on tarjolla jokaiselle Arabian palvelu Oy:n asiakkaana olevalle taloyhtiölle, mutta sen käyttöönotto ei ole pakollista.

Intranetsivut ovat osana Living Labs -hanketta ja erityisesti Arabian alueella vaikuttavaa Helsinki Virtual Village -hanketta, joka tarjoaa yrityksille, opiskelijoille ja asukkaille mahdollisuuden verkostoitua ja jakaa omaa osaamistaan ja tietojään. Portaalissa voi etsiä yhteistyökumppaneita, jalsottaa ideoita ja ajatuksia vaikka liiketoimintaan saakka, käydä kauppaa, varata ja tilata palveluja, etsiä tietoja alueen tapahtumista, joukkoliikenteen aikatauluista, liikenneyhteyksistä, myytävistä tai vuokrattavista asunnoista ja toimitiloista (Datapolis Oy).

Intranetin rooli taloyhtiön kaltaisessa yhteisössä on erilainen kuin sen perinteisemmässä roolissa, eli jonkin organisaation sisäisen viestinnän välineenä. Rooliin vaikuttaa etenkin se, ettei taloyhtiöllä ole varsinaista yhteistä päämäärää, kuten esimerkiksi strategian toteuttaminen. Aukkaiden muodostama yhteisö on myös löyhempi kuin esimerkiksi työyhteisö, mutta sillä on samaan tapaan tarve viestinnälle.

4.2 Julkiset ja rinnakkaiset sivut

Taloyhtiöillä on mahdollisuus perustaa myös julkiset, kaikille avoimet sivut intranetin lisäksi. Julkinen sivu on myös moderattorin tai taloyhtiön hallituksen päivitettävissä. Sivuja on mahdollisuus käyttää esimerkiksi taloyhtiön ulkoiseen markkinointiin. Julkis-

ten sivujen lisäksi on mahdollista perustaa taloyhtiölle myös rinnakkaiset sivut, esimerkiksi hallituksen keskustelualueeksi.

4.3 Toimijat

Tässä osiossa esittelen taloyhtiöiden intranetien eri käyttäjäryhmiä ja heidän roolejaan sivujen suhteen.

4.3.1 Moderaattorit

Moderaattori valitaan taloyhtiöiden asukkaiden joukosta ja heitä voi myös olla useampia samassa yhtiössä ja he tekevät työnsä vapaaehtoisesti, ilman korvausta. Moderaattorit ovat intranetin päivittäjiä ja portinvartijoita. He hyväksyvät uudet käyttäjät ja hallinnoivat informaation lisäämistä. Moderaattorit ovat sivujen kannalta hyvin merkittävässä roolissa. He ovat asukkaiden silta intranetiin ja usein myös väliporras taloyhtiön hallituksen ja asukkaiden välillä. Näin tärkeä rooli asetettuna vain yhdelle ihmiselle voidaan nähdä sekä heikkoutena että vahvuutena.

4.3.2 Ylläpitäjät

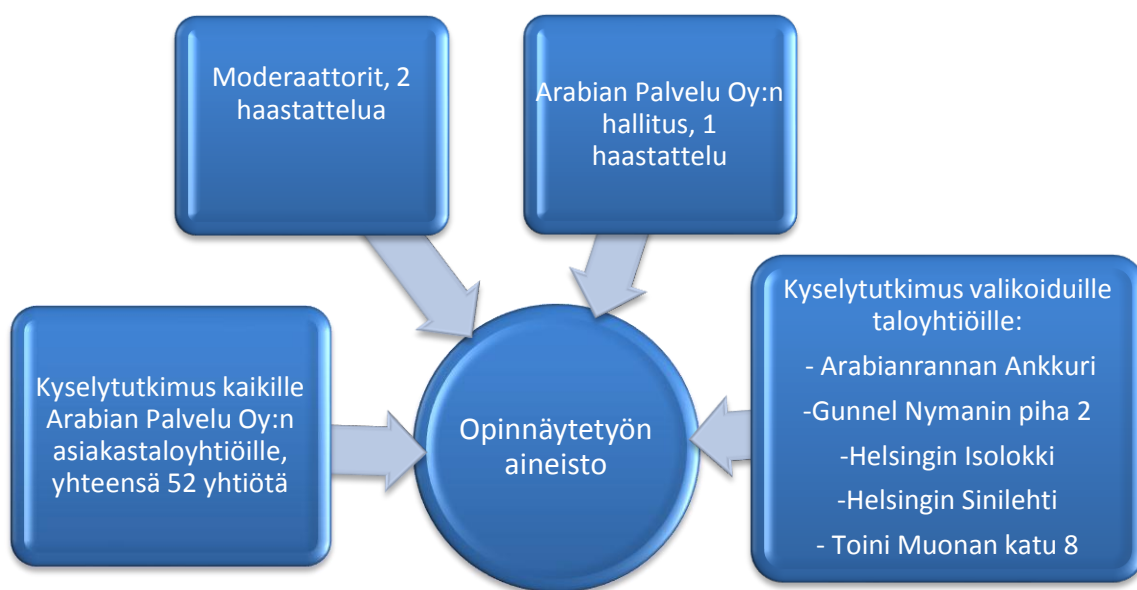
Taloyhtiöiden sivujen ylläpitäjän roolissa on näkyvimpänä vaikuttajan ADCHelsinki, joka tuottaa sivuille jonkin verran sisältöjä ja vastaa niiden toiminnasta. Teknisempi vastuu sivuista on niiden tuottajalla, Datapolis Oy:llä. Arabian Palvelu Oy on suorassa yhteydessä alueen asukkaisiin. Sen vastuulla on huolehtia taloyhtiöiden pysäköintialueista, yhteispihoista ja niiden taidehankkeista, kerhotiloista sekä alueellisesta tietoverkosta (Arabian Palvelu Oy).

4.3.3 Käyttäjät

Käyttäjiä ovat taloyhtiöiden asukkaat tai asuntojen omistajat. Moderaattori hyväksyy kaikki rekisteröitymiset, eli jäseniksi ei periaatteessa pääse ulkopuolisia. Jäsenyyttä täytyy hakea, se ei tule automaattisesti sisään muutettaessa. Myös käyttäjillä on mahdollisuus lisätä sisältöä sivuille ja osallistua keskustelualueelle.

5 Tutkimuksen vaiheet

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen tekemiseen käyttämäni työvälineet, eli tutkimusmenetelmät. Kantavana ajatuksena tässä työssä on intranetsivujen tarpeellisuuden kartoittaminen. Tutkimuskysymyksiin (ks. Johdanto) hain vastauksia sekä haastatteluilla, että kyselylomakkeilla. Oheinen kuvaaja selittää eri aineiston keruun vaiheita.



Kuva 2. Aineiston keräys.

Kuten luvussa 4.3 käy ilmi, intranetin ympärillä on lukuisia eri tahoja. Siksi oli mielestäni tärkeää kartoittaa kaikkien toimijoiden mielipiteitä intranetiin liittyen.

5.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus toteutettiin osin kvantitatiivisena, osin kvalitatiivisena tutkimuksena käyttäen kyselylomakkeita ja teemahaastattelua. Kvalitatiivisen aineiston keräysmenetelmäksi valitsin teemahaastattelun koska tutkimuksen aihe ei ollut minulle kovin tuttu ja teemahaastattelun rakenne on melko joustava. Kvantitatiivinen aineisto kerättiin webropol-kyselyillä.

5.2 Haastattelut

Haastattelurunkoja oli kaksi, haastatteluista yhteensä 3 (kuva 2). Päätin haastatella moderaattorit sekä Arabian Palvelun hallituksen erilaisella rungolla koska heidän näkökulmansa intranettiin on hyvin erilainen.

Pyrin tekemään haastattelut melko epämuodollisesti, näin uskon saavani rehellisimmät vastaukset. Myös haastattelijan olemuksella ja suhtautumisella haastattelutilanteeseen saattaa olla suurikin vaikutus tuloksiin (Aaltola, Valli I 2007, 26). Asenteen valintaa kussakin haastattelussa helpottaa se, että haastateltavat ovat jo ennestään melko tuttuja, joten heidän persoonansa eivät tule täytenä yllätyksenä. Myös yhteydenotot ja haastatteluaikojen ja -paikkojen sopiminen on antanut pienen kosketuspinnan itseni ja haastateltavan välille.

Haastattelupaikkana pyrin pitämään työharjoittelupaikkani ADCHelsinki Oy:n tiloja. Ne olivat tutut myös haastateltaville moderaattoreille, joten haastattelupaikka ei luonut ns. kotikentän etua kummallekaan osapuolelle.

Annoin haastateltavien halutessaan tutustua suunniteltuihin kysymyksiin etukäteen. Kysymykset jätin melko laajoiksi ja pyrin niiden avulla ohjaamaan haastateltavaa kertomaan nimenomaan omista kokemuksistaan, ennemmin kuin yleisistä totuuksista. Päätin kokeilla myös sitä, että annan mahdollisuuden haastateltavalle tuoda lisää teemoja käsittelyyn, sillä loppujen lopuksi, he ovat intranetien ylläpidon asiantuntijoita.

Haastattelut suoritin yksitellen ja nauhoitin jokaisen haastattelun sovittuani siitä ensin haastateltavan kanssa. Litteroin nauhoitukset sanatarkasti kokonaisuudessaan. Haastattelut toteutin ennen kyselyiden liikkeellelaskua, helmi- maaliskuussa 2011. Ensimmäisenä haastattelin moderaattorit ja hallituksen edustajan viimeisenä.

5.2.1 Haastattelurungot

Moderaattoreiden haastattelussa keskityttiin aluksi intranettiin ja siihen millaiseksi moderaattori kokee sivujen roolin ja merkityksen taloyhtiölleen. Haastatteluissa paneuduttiin myös moderaattorin rooliin, sen hyviin ja huonoihin puoliin, sekä saatuun tukeen.

Kysyin myös kehitysehdotuksia ja haastattelun lopuksi pyysin vielä jatkamaan, mikäli jokin oleellinen asia oli jäänyt käsittelemättä.

Arabian Palvelun hallituksen jäsenen haastattelin lyhyemmällä rungolla. Halusin tietää alkuperäisen ajatuksen sivujen perustamisen takana. Kysyin hänen näkemystään sivujen merkityksestä taloyhtiöille ja kartoitin kehitystarpeita sekä ylläpitävien tahojen roolia sivujen ympärillä.

5.3 Kyselytutkimukset

Kvantitatiivinen aineisto kerättiin kahdella eri weberopol-kyselyllä. Opinnäytetyön pääaineisto muodostuu laajemmasta kyselystä, joka toteutettiin Arabian Palvelun toimeksiantona ja lähetettiin kaikkiin alueen taloyhtiöihin. Toiseen, suppeampaan kyselyyn valikoin 5 taloyhtiötä joista kaikki vastasivat erilliseen kyselyyn (kuva 2). Valinnan perusteena oli talojen intranetin käyttöaktiivisuus. Valitut taloyhtiöt olivat siis aktiivisuudeltaan erittäin aktiivisia, ”keskitien kulkijoita” ja intranetiä täysin käyttämättömiä taloja. Tällä jaottelulla pyrin saamaan selville onko aktiivisten tai ei-aktiivisten talojen asukkailla erilaisia mielipiteitä sivujen toimivuuden suhteen ja mahdollisesti valaisemaan sivujen käyttämättömyyden syitä.

Kyselyt lähtivät liikkeelle eri aikoihin. Suppeampi kysely oli ensimmäinen ja se oli avoinna huhtikuun 15. päivästä kuun loppuun. Laajempi kysely avattiin toukokuun 7. päivä 2012. Kyselyistä tiedotettiin ensin sähköpostitse taloyhtiöiden hallituksia ja moderaattoreita. Kyselyihin annettiin vastausaikaa noin kaksi viikkoa ja ensimmäisen viikon jälkeen annettiin vielä ”puoliaika muistutus” mahdollisesti ”nukkuvien” asukkaiden herättämiseksi. Laajemmasta kyselystä pyrittiin rajaamaan pois suppeampaan kyselyyn osallistuneet talot.

Kyselyiden markkinointikanavat olivat erilaiset. Suppeampaa kyselyä, jonka vastaajiksi oli tarkoitus valikoida vain tiettyjen talojen asukkaita, ei markkinoitu taloyhtiön sivuja ja ilmoitustauluja pidemmälle. Koko alueelle kohdistettu kysely oli näkyvillä taloyhtiöiden sivujen ja ilmoitustaulujen lisäksi Arabianranta.fi -portaalissa sekä Arabian Palvelun omilla sivuilla, linkkiä levittivät moderaattorit ja ADCHelsinki. Tiedottamalla kyselystä

myös ilmoitustauluilla pyrittiin saamaan mukaan myös ne asukkaat, jotka eivät aktiivisesti käytä alueen internetportaalia.

Pienemmän kyselyn vastaajille lupasin palkinnoksi kaksi leffalippua ja laajempaan kyselyyn Arabian Palvelun puolesta annettiin vapaavalintaisesti joko Apple iPad tai 500 euron lahjakortti Arabian tehtaanmyymälään.

Kyselyihin vastaajat olivat ensisijaisesti asukkaita eli se ryhmä joka muodostaa intranetin varsinaiset käyttäjät. Kyselyillä lähdin kartoittamaan heidän käyttökokemuksiin sivuista ja sitä, miten he kokivat sivujen roolin ja niiden tarpeellisuuden. Kysyin asukkailta myös suoraan, miten he itse kehittäisivät palvelua. Tarjosin paljon vapaan sanan paikkoja, joilla toivoin saavani mahdollisimman monipuolista tietoa ja aitoja mielipiteitä. Kysymyksiin tehtiin myös hyppäyksiä siten, että esimerkiksi sivuilla vierailemattomat eivät joutuisi vastaamaan kysymyksiin joihin heillä ei mitenkään voi olla tarvittavaa tietoa.

5.3.1 Kysymysten esittely

Laajemmassa kyselyssä oli yhteensä 14 kysymystä. Kyselyn aluksi oli pieni taustatietojen selvitysosio. Siinä kysyttiin vastaajan ikää, asunnon kokoa ja asumismuotoa, eli ruokakuntaa sekä Arabianrannassa asuttua aikaa. Seuraavana kysyttiin millaiseksi vastaaja kokee roolinsa taloyhtiössä, sivuilla käyntiaktiivisuutta sekä mitä kautta sivuista on saatu tietoa. Mikäli vastaaja ei ollut käynyt sivuilla koskaan, eikä saanut niistä tietoa mistään, hän siirtyi suoraan kyselyn loppupuolelle kysymyksiin muista viestintäkanavista ja parannusehdotuksista.

Kysymykset 5 ja 6 käsittelivät sivujen toimivuutta ja käyttäjäystävällisyyttä. Seuraavaksi vastaajaa pyydettiin valitsemaan itselleen tärkeimpiä palveluita ja kertomaan millaisia palveluita toivoisi tulevan lisää. Myös vastaajien käsitystä intranetin nykyisestä roolista ja sen toimivuudesta viestintäkanavana kysyttiin eli saadaanko intranetin kautta riittävästi tietoa taloyhtiön asioista. Näissä kohdissa oli myös avointa vastaustilaa laajempaa vastaamista varten.

Koin tärkeänä kysyä myös sitä, onko taloyhtiöillä käytössä muita vastaavia kanavia, kuten isännöitsijän verkkopalvelu. Kysymyksessä numero 12 pyydettiin valitsemaan parannusehdotuksia ja annettiin mahdollisuus myös ideoida niitä vapaasti. Lopuksi kysyttiin suoraan tarvitaanko näitä sivuja ja annettiin myös vapaan sanan paikka.

Suppeampi kysely oli melko samankaltainen, hieman lyhyempi kokonaisuus, jossa jotkin kysymyksenasettelut olivat erilaisia. Siitä puuttui tärkeimpien sisältöjen valintaa, tiedon saannin riittävyttä sekä muita viestintäkanavia käsittelevät kysymykset. Myöskään sivujen tarpeellisuudesta ei suoraan kysytty, vaan se oli sivujen käytettävyyttä kartoittavan kysymyksen alakohtana.

6 Haastattelujen tulokset

Käsittelen haastattelut yhdistäen moderaattorien vastaukset saman teeman alle, jolloin päästään kiinni sanotun ytimeen. Myös haastattelujen kulku oli paljolti sellaista, että niiden purkaminen on helpointa teemoittain. Haastattelurungon erilaisuudesta johtuen käsittelen Arabian Palvelun hallituksen jäsenen vastaukset erillään moderaattorien haastatteluista ja vertailen tuloksia yhteenvedossa.

Ensimmäisenä haastattelin pienen, alle 30 asunnon taloyhtiön moderaattoria, jatkossa kutsun häntä nimellä Moderaattori 1. Talossa on enimmäkseen lapsiperheitä ja paljon iäkkäitä asukkaita, lisäksi talo on melko hiljattain valmistunut. Toinen haastateltu oli hieman suuremman reilun 30 asunnon taloyhtiön, moderaattori, hän on jatkossa Moderaattori 2. Arabian Palvelun hallituksen jäsenestä käytän jatkossa nimitystä HJ. Käsittelen vastaukset teemoittain, joten haastattelussa esille tulleet ajatukset päätyvät tässä loogiseen järjestykseen.

Pyrin olemaan tulkitsematta haastateltavien vastauksia liikaa. Avasin tähän haastattelujen tulosten osioon mahdollisimman paljon haastateltavien omaa kertomaa, jotta aidot ja muuttamattomat viestit tulevat ilmi ja antavat pohjaa omalle tulkinnalleni.

6.1 Intranetin rooli ja käyttö moderaattoreiden silmin

Molempien moderaattoreiden haastatteluissa kävi ilmi, ettei sivuja käytetä kovin aktiivisesti kummassakaan taloyhtiössä. Heidän esiin nostamansa syyt kuitenkin jonkin verran poikkesivat toisistaan. Toisessa taloyhtiössä ongelmana tuntuu olevan hallitus ja sen aktiivisuus ja etenkin se, että moderaattori ei ole hallituksen jäsen, jolloin informaation kulussa on selvä aukko. Hän näki ongelmia myös asukkaiden motivoinnissa intranetin käyttöön.

Se riippuu mun mielestä aika paljon siitä hallituksestakin, et se ensimmäinen hallituksen kokous tai se taloyhtiön kokous oli vasta 3 kuukautta muuttopäivän jälkeen. Ja seuraava... kokouksia aika harvakseltaan ollut.

-- että tavallaan se riippuu hallituksestakin, että esim. pyykkivuorot, sauna-
vuorot, siellä on nyt varauskirjat, ja jos se vois, se ois mahdollista siirtää
sinne intraan se pyykituvan varauksen ja saunojen varauksen, sit hallitus
ei oo tehny sitä alotetta siihen siirtämiseen, en tiedä tekeekö
(Moderaattori 1).

Moderaattori 2 korosti enemmän juuri asukkaiden roolia. Tässä talossa aktiivisia kävi-
jöitä intranetissä ei juuri ole. Molemmat moderaattorit ovat tehneet jonkin verran töitä
markkinoidakseen ja tiedottaakseen sivujen olemassaolosta asukkaille. Moderaattori 1:n
mielestä asukkaille ei ole syntynyt kunnollista tarvetta sivujen käyttämiselle, sillä paljon
informaatiota on saatavilla muutakin kautta. Moderaattori 2 on koettanut kannustaa
asukkaita intranetin käyttöön tekemällä siitä tietyissä asioissa ainoan informaatiolähteen
ja se tuntuu paikoin myös toimivan.

Taloyhtiösivujen rooli nähtiin etenkin tiedon säilytyspaikkana ja tiedotuskanavana. Ei
niinkään keskustelufoorumina.

Luotettavana tiedon säilytyspaikkana, etenkin sellaista salaista tietoa, mitä
ei oikein muualle voi laittaa. Että on paikka mistä voi aina tarkistaa ja
muuta semmosta, joka ei leviä sitte niinku turhaan, pääsevät sitte sinne, jos
muistavat salasanansa (Moderaattori 2).

Rinnakkaiset sivut olivat käytössä vain toisella haastatelluista moderaattoreista. Koko
Arabianrannan alueen taloyhtiöistä rinnakkaisia sivuja on käytössä samalla alustalla
esimerkiksi hallitukselle tai julkiseen käyttöön tarkoitettuna muutamia.

Moderaattori 2:n talossa oli käytössä hallituksen oma ryhmä, joka on nyt tosin suljettu
vähäisen aktiivisuuden vuoksi. Mutta talossa on myös julkinen sivu käännettynä kol-
melle kielelle. Taloyhtiön moderaattori koki, että tällainen julkinen sivu on erittäin hyö-
dyllinen esimerkiksi asuntoaan talosta myyvälle henkilölle ja muutenkin, mielenkiintoi-
nen tiedonlähde.

Intranetiä itsessään pidettiin hyvin hyödyllisenä ja itsessään toimivana kanavana. Haastattelujen perusteella ongelma on sitä käyttävissä ihmisissä. Etenkin Moderaattori 2 nosti esiin käytännön toimivuuteen liittyviä seikkoja. Esimerkiksi sen, että sivuille kirjautumisen pitäisi olla helpompaa. Mikäli asukkaat pääsisivät sivuille suoraan, ilman joka kerran tehtävää kirjautumista, sivujen sisältöjä saatettaisiin käydä silmäilemässä enemmän ”ihan muuten vain”.

Että mun mielestä se onnistuu niinku vaikka gmailin avulla, että siellä ruksi, että haluan pysyä kirjautuneena ni samalla koneella se toimii. Ei tarvii aina uudestaan kirjautua...

Täytyy muistaa, että kaikki ei hallitse näitä kirjautumisia ja. Se ois niinku yks semmonen et ois niinku helpompaa päästä sinne sivuille (Moderaattori 2).

Ongelmia tuntui tuottavan myös uusien asukkaiden rekisteröinti, unohdettujen salasanien palautus käyttäjille, sekä vanhojen tunnusten poistaminen. Tähän ongelmaan olisi helppo löytää ratkaisu vaikkapa ulkoisen tuen avulla.

6.2 Moderaattorin rooli ja saatu tuki

Moderaattorina toimimisen haastateltavat kokivat enimmäkseen positiivisena tehtävänä, se koettiin tavallaan harrastuksen omaisena toimintana. Toisaalta tehtävä ei ole kovin palkitsevaa, kiitosta ei juuri irtoa eivätkä asukkaat lähde mukaan intranetin rakentamiseen.

Kiva toimi, ei mitään valittamista, tai negatiivista. Että tästä (sivusta) ei tiedetä oikein mitään, että tuli tää mainosten jakamisidea sieltä järjestäjäorganisaatiosta, se oli hyvä idea, mutta ei se ihan kauheasti kyllä poikinnut tuloksia, mutta tulipahan nyt mainostettua. Sit mä kysyin siellä intran sivuilla, keskustelun alotin, että mitä mä voisin tehdä parantaakseni, mut emmä nyt saanu kauheesti palautetta... (Moderaattori 1).

Niin, että se, palautetta siitä ei hirveästi saa että siellä ei monta ole lukemassa...

Siihen palkitsemiseen ni ei välttämättä itse moderaattorin työ, mutta meillä on sitte nämä kokoukset aina jokatoinen kuukausi periaatteessa ja kevätjuhla ja joulujuhla, nii muutenki kiva ja tavata ja keskustella muiden moderaattoreiden kanssa (Moderaattori 2).

Moderaattori 2:n haastattelussa nousi ylös myös se, että itse moderaattoreiden yhteisöön kuuluminen on palkitsevaa ja oikeastaan se syykin, miksi moderaattorina haluaa edelleen toimia. ADC Helsinki järjestää moderaattoreille useita kertoja vuodessa tapaamisia, joissa perehdytään alueen rakentamisen edistymiseen ja muihin ajankohtaisiin aiheisiin.

Varsinaista tukea moderaattorit kokevat saavansa melko vähän. Itse käytännön päivittystehtävät ja muut teknisemmät osiot onnistuvat molemmilta helposti, mutta muuhun sisällön tuottamiseen tuntuisi olevan hyvä saada tukea.

Moderaattoreille tarkoitettu ohjewiki on vaikeaselkoinen, kaikki on siinä yhes köntsässä ja vaikee löytää sitä mitä haluaa. Mä en oo ihan varma, että onko se ihan viimesintä tietoa siinä. Seki vois olla vähän parempi mut kyllä sillä pärjää. Järjestäjäorganisaatio ollut kyllä hyvin avulias näissä tilanteissa. Kysymällä saa apua, mutta ei oikeastaan muuten (Moderaattori 1).

No se, mä aloitin heti ku kysyttiin, 2005 muistaakseni ekan kerran, niin silloin sain, tai kerrottiin kullekin moderaattorille se, että mitä se tarkoittaa. Kyl mä sikäli niinku, että siihen on ohje olemassa ja niinku pystyy kiertämään kaikki nämä toimimattomuudet. Sillä tavalla niinku oppii että mistä siihen pääsee, vaihtaa ohjelmaa ja... (Moderaattori 2).

Toinen moderaattoreista toivoo ADC Helsingiltä lisää panostusta moderaattoreiden avustamiseen. Hän toivoo, että ADC osallistuisi esimerkiksi moderaattoreiden oman sivun päivittämiseen.

Vähä ehkä niinku turhauttavaa että miettii, että onko tän sivun takana nyt niinku joku. Että tuntuu niinku että, ADC itse ei niinku usko tähän, että vaikka me nyt nollapalkalla tehdään tää homma ja toivotaan tiettyjä parannuksia ja mitään ei tapahdu ja vuodesta toiseen sama, ni siinä vähän että hetkinen, että. Tämmöstä tulee mieleen, kyl mä ymmärrän, että jos se raha ei tuu niin että mitään ei saa ilmaseks.

Tuossa syksyllä jo puhuttiin, että moderaattorien yhteiselle sivulle pitäisi saada ne pöytäkirjat näistä moderaattorikokouksista siellä edellinen pöytäkirja on maaliskuulta 2010 ja siinä lukee, että seuraava kokous on poikkeuksellisesti tiistaina 14.5. että se on pikkasen niinku. Pitäs myöskin ADC:n päivittää näitä tietoja sinne. Koska ne pöytäkirjathan tulee ADC:ltä.

--että se sekin niinku mietityttää että missä ollaan, mitä ollaan tekemässä ja onks tää loppumassa kohta vai miks, miks tää, tätä ei (Moderaattori 2).

Haastateltavista paistoi tietynlaista turhautumista tuen saannin suhteen. Halua palvelun kehittämiseksi olisi, mutta käytännössä asioita ei tapahdu.

6.3 Arabian Palvelu Oy:n hallituksen kanta

HJ:n haastattelussa halusin selvittää enemmän taustoja sille, miksi sivut yleensä perustettiin ja onko niiden käyttötarkoitus varsinaisesti toteutunut sekä mikä niiden merkitys on taloyhtiöille. Myös vaihtoehtoja ja muita ratkaisuja kartoitettiin.

Kysymykseen sivujen perustamisen taustalla olevasta ideasta en saanut. HJ:llä oli kuitenkin selkeä näkemys siitä, onko sivujen tarkoitus toteutunut.

Siihen et onko ne toteutunu, siihen nyt on mielipide ilman muuta että tota... ne ei ole minusta kaikin osin toteutunu ja suurin syy on se, että tota A) ei oo nämä moderaattorit aktiivisia, ja B) siitä seuraa se, että tota talon asukkaat ei saa siitä tarpeeks sitte tietoa. Musta nää on niinku ne perussyyt,

että jos ei asukkaat tiedä ni ei se voi toimiakaa sillon, sillon niinku sen pitäis toimia (HJ).

HJ ilmaisee varsin selkeästi sen, että hänen mielestään sivujen tavoite ei ole toteutunut. Suurin kompastuskivi hänen mielestään löytyy moderaattoreista, jotka eivät hoida tehtäväänsä tarpeeksi huolella. Hän mainitsi myös, että joissakin taloyhtiöissä, sivut eivät ole käytössä lainkaan juuri moderaattorin vähäisen aktiivisuuden vuoksi.

HJ näki sivut ehdottomasti tarpeellisina ja arvokkaana työvälineenä taloyhtiön viestinnässä ja yhteisöllisyyden luomisessa.

Mä pidän niitä tarpeellisina, antavat ehdottomasti lisäarvoa, jos niitä vain osataan käyttää, tai että ohjataan niitä käyttämään, niin ilman muuta ne antavat lisäarvoa sille talolle ja luo sitä yhteisöllisyyttä ja tämmöistä näin sitte asukkaiden keskuudessa (HJ).

Vastauksessa näkyy selvästi kuitenkin tyytymättömyys tämänhetkiseen tilaan, sivuja ei osata käyttää, eikä niiden koko potentiaalia ole hyödynnetty.

Vaihtoehtoisia viestintäkanavia tai nykyisen parantamista kartoitin myös. Uutta kanavaa Hj ei ollut valmis hyväksymään, vaan keskittyi enemmän nykyisen intranetin käytettävyyden parantamiseen.

No vaihtoehtoisia kanavia, pitää muistaa että nääkin on kymmenen vuotta sitten perustettu tämäntyyliksi, että, että tota, no oikeestaan nämä kaksi seuraavaa vois kuitata tässä samalla. --mutta että sinne ehkä olis syytä ottaa, ottaa tuota huomioon tää nykyinen, tai tän alan kehitys, että sinne vois multimediaa ja kaikkee tämmöstä lisätä sinne mikä tekis näitä ehkä kiinnostavammaks. Mutta että löytyiskö vaihtoehtoista, tämäntyyppistä, ku mä nyt oon tän järjestelmän kannalla niin, en osaa sanoa, että varmasti löytyy, mutta että pitäis joku vaihtoehtoinen viestintäkanava olla, musta tää on aivan hyvä kanava...

-- nää keskustelukanavat, niin vois olla joku toimivampi ratkaisu näihin, että en osaa kyl sanoa että mikä se olis mutta tuota, se jotenkin ontuu se keskustelu, se ei aivan tollasena, se pitäs saada vähän houkuttelevammaksi osioksi sielä (HJ).

Vanhan pohjan päivittäminen on HJ:n mielestä paras ratkaisu sivujen kehittämiseksi. Hän haluaa sisällyttää intranetsivuille keskusteluakin ja pitää sen elävänä palveluna.

6.4 Yhteenveto haastatteluista

Moderaattoreilla ja HJ:llä on hyvinkin erilaiset mielipiteet sivuja koskevista ongelmista. On näkyvillä eräänlainen syyttelyn kehä, moderaattorit näkevät ongelman olevan asukkaissa ja puutteellisessa yhteistyössä hallituksen ja ylläpitävien tahojen kanssa. HJ:n mielestä ongelman ytimessä taas ovat moderaattorit itse ja hänen mielestään heidän vastuullaan on koko sivuston toimivuus.

Moderaattoreiden haastattelujen pohjalta vaikuttaisi siltä, että rakenteet ja puitteet palvelun hyvälle toimimiselle ja kehittämiseksi, esimerkiksi moderaattoreiden oma sivu, ovat olemassa. Niitä ei ehkä kuitenkaan osata hyödyntää tarpeeksi. Moderaattoreiden keskinäistä kommunikointia kannattaisi varmasti tukea ja siten luoda sisäisiä toisiaan avustavia verkostoja. Moderaattoreiden kunnollinen tukeminen johtaa paremman sivuston muotoutumiseen.

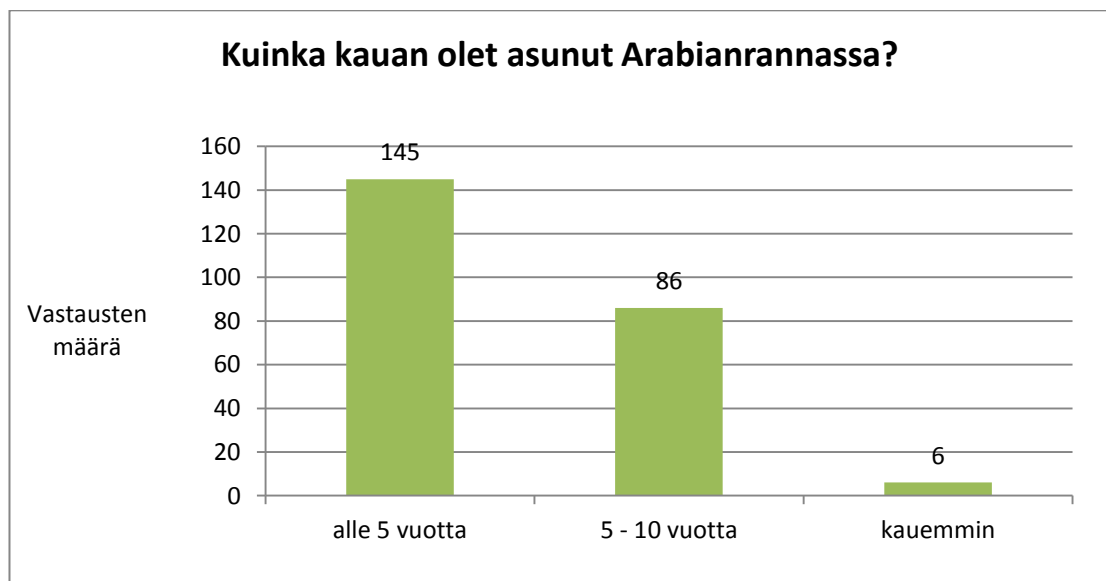
Arabian Palvelun hallituksen jäsen, HJ, kokee asian niin, että moderaattorit eivät kunnolla onnistu tehtävässään asukkaiden motivoijina ja tiedottajina taloyhtiöissään. Hänen mielestään sivuja tulisi kehittää ja keskustelumahdollisuuksia parantaa vanhan sivuston pohjalta.

7 Kyselyiden tulokset

Kuten edellä on mainittu, erillisiä kyselyitä oli kaksi, selkeyden vuoksi esittelen niiden tulokset erillään. Varsinaisena aineistona käsittelen laajemman kyselyn tulokset ja suppeammasta kyselystä poimin merkittävimmät ja mahdollisesti laajemmasta kyselystä poikkeavat tulokset esille.

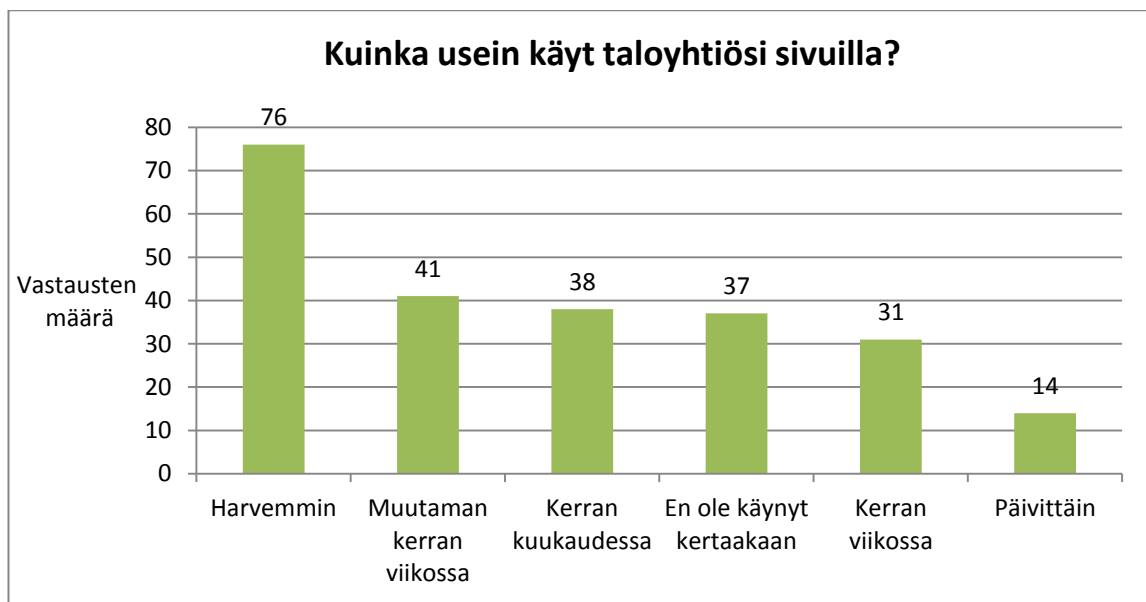
7.1 Vastaajat

Kyselyyn vastasi yhteensä 237 henkilöä. Arabianrannassa intranetin piirissä asukkaita on yhteensä noin 7 000 ja vaihtelevan kokoisia taloyhtiöitä 52. Kyselyyn vastaajista suurin osa edusti pariskuntia tai lapsiperheitä (181 vastaajaa), myös alueelle äskettäin, alle 5 vuotta sitten muuttaneita oli huomattavan suuri osuus vastaajista, heitä oli yhteensä 145 eli noin 61 % (kuva 3). Tämä saattaa vaikuttaa annettuihin vastauksiin muun muassa tiedottamiseen ja intranetin käyttökokemukseen liittyvissä kysymyksissä.



Kuva 3. Arabianrannassa asuttu aika.

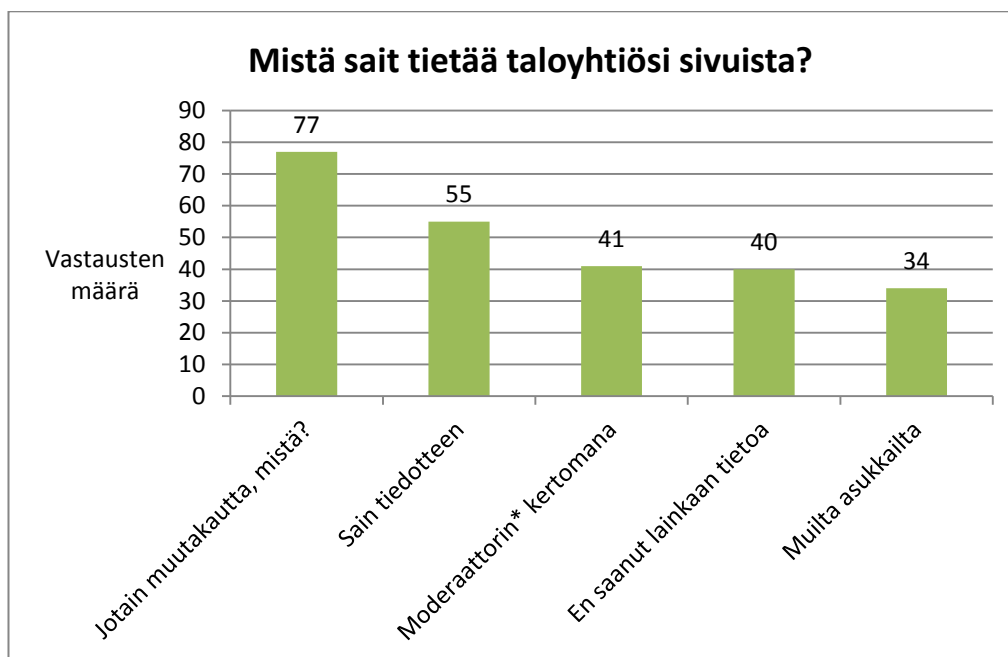
Melko passiivisia intranetin käyttäjiä oli myös paljon. Yhteen laskettu osuus niistä, jotka eivät käyttäneet sivuja lainkaan ja niistä, jotka kävivät sivuilla harvemmin kuin kerran kuussa on 113 eli noin 48 %. Päivittäin tai muutamia kertoja viikossa vierailevia oli 55 eli alle 25 % (kuva 4).



Kuva 4. Intranetin käyttäjäaktiivisuus.

7.2 Tiedotus

Kysymyksessä numero 4 kysyin sitä, mistä kautta asukkaat olivat saaneet tiedon taloyhtiönsä sivuista.



Kuva 5. Tiedonsaantikanavat

Tuloksista voidaan nähdä, että moderaattori on melko harvoin se taho, jolta tieto intranet-sivusta saadaan. Melko moni kertoo saaneensa tiedotteen. Suurin osa vastaajista on kuitenkin löytänyt sivut joltain muuta kautta, avoimissa vastauksissa käy ilmi, että sivuille löydetään melko oma-aloitteisesti arabianranta.fi -portaalin kautta tai muualta netistä. Avoimia vastauksia oli yhteensä 86.

7.3 Sivujen toimivuus ja käytettävyys

Kysymyksessä numero 5 kysyttiin sivujen toimivuudesta. Vastaukset annettiin väittämien siten, että 1 = täysin erimielä ja 5 = täysin samaa mieltä.

Palvelevatko sivut tehtäväänsä hyvin?	1	2	3	4	5	Prosenttiosuudet arvojen 1 ja 2 vastauksista	Prosenttiosuudet arvon 3 vastauksista	Prosenttiosuudet arvojen 4 ja 5 vastauksista
Sivut ovat mielestäni informatiiviset	22	27	75	61	12	24,9 %	38,1 %	37 %
Sivut ovat mielestäni helppokäyttöiset	12	22	48	84	29	17,4 %	24,6 %	58 %
Sivut ovat mielestäni tarpeelliset	24	15	40	63	56	19,7 %	20,2 %	60 %
Sivut ovat mielestäni vanhan aikaiset	25	50	82	26	11	38,7 %	42,3 %	19 %
Sisällön löytäminen sivuilta on helppoa	16	24	88	55	11	20,6 %	45,4 %	34 %
Sivuille tuleminen on helppoa	13	23	49	76	37	18,2 %	24,7 %	57 %

Kuva 6. Sivujen käytettävyys

Tässä kysymyksessä on melko paljon vastauksia arvolla kolme, eli en osaa sanoa. Kuitenkin vihreällä merkityt 4 ja 5, jotka edustavat samaa mieltä olevia vastauksia, ovat saaneet yleensä melko korkeita prosentteja, suuria eroja ei tosin ole näkyvissä. Voidaan kuitenkin todeta, että sivujen käytettävyys on melko hyvä.

Kyselyn kohdassa 6 kartoitettiin sivujen käytettävyyttä. Vastaukset annettiin väittämiin siten, että 1 = täysin erimielä ja 5 = täysin samaa mieltä.

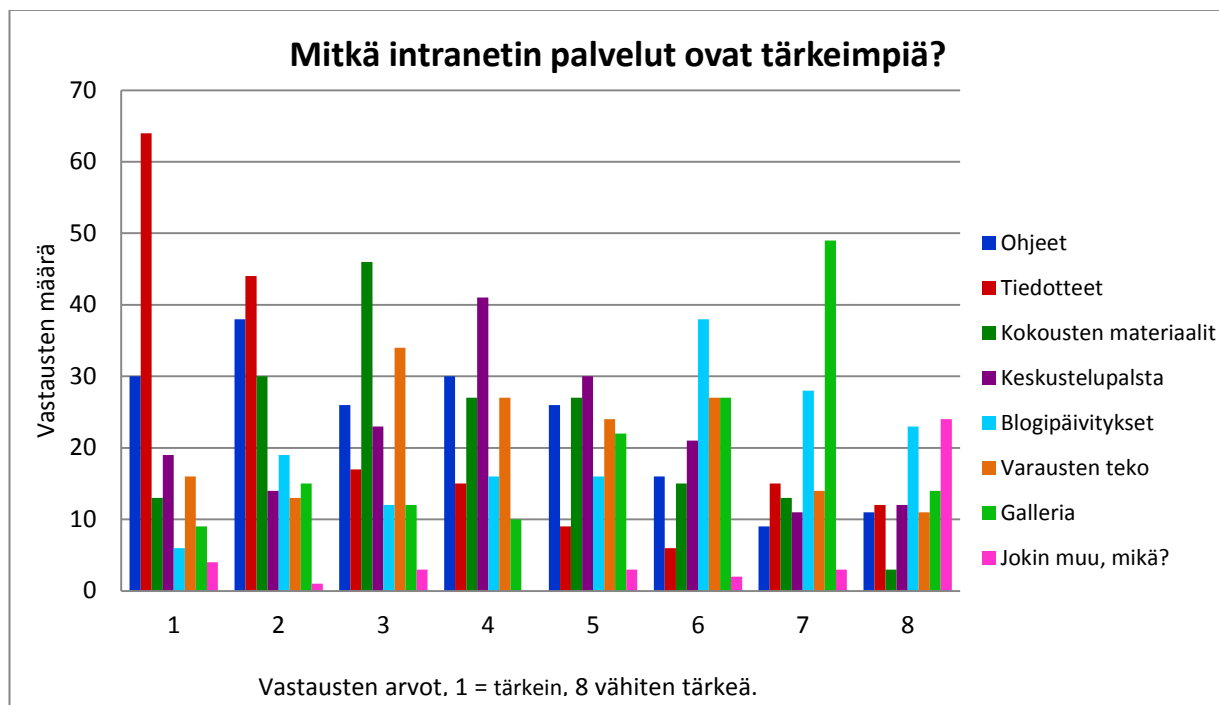
Ovatko sivut käyttäjäystävälliset?	1	2	3	4	5	Prosenttiosuudet arvojen 1 ja 2 vastauksista	Prosenttiosuudet arvon 3 vastauksista	Prosenttiosuudet arvojen 4 ja 5 vastauksista
Sivuilla on tarpeeksi minua kiinnostavaa sisältöä	30	53	69	36	11	41,7 %	34,7 %	23,6 %
Sivuille päivittyy uutta sisältöä usein	57	54	58	17	10	56,6 %	29,6 %	13,8 %
Sivut antavat lisäarvoa taloyhtiössä asumiseen	38	39	43	62	17	38,7 %	21,6 %	39,7 %
Sivujen sisältö käsittelee minulle tärkeitä asioita	30	40	63	48	15	35,7 %	32,1 %	32,1 %
Sivujen käyttö on turvallista	5	14	58	74	38	10,1 %	30,7 %	59,3 %

Kuva 7. Sivujen käyttäjäystävällisyys

Käyttäjäystävällisyyden kohdalla on hieman enemmän hajontaa kuin kysymyksessä käytettävyydestä (kuva 6). Ainoa selkeästi positiiviselle pääsevä väittämä on käytön turvallisuus. Sivuston päivittyvyys ja mielenkiintoisuus ovat ilmeisesti melko heikkoja. Sivujen kuitenkin koettiin tuovan lisäarvoa taloyhtiössä asumiseen. Myös tässä kohdassa arvo 3 sai paljon vastauksia.

7.4 Sivujen sisältö

Kyselyn kohdassa 7 pyydettiin asukkaita arvioimaan intranetin palveluita tärkeysjärjestykseen. Arvot annettiin siten, että numero 1 annettiin tärkeimmälle palvelulle ja 8 vähiten tärkeälle.



Kuva 8. Tärkeimmät palvelut

Relevantointia lienee keskittyä arvoihin 1-4. Niissä suurin osa vastaajista on merkinnyt tärkeimmiksi palveluiksi tiedotteet, ohjeet, kokousten materiaalit sekä keskustelu palstan ja varausten teon. Selvästi tärkeimpänä pidetään kuitenkin tiedotteita. Tästä osasta saadut vastaukset voivat olla vääristyneitä, sillä tekninen toteutus ei ollut aivan toimiva, numerojärjestyksen muuttamisessa oli ollut ongelmia usealla vastaajalla.

Avoimissa vastauksissa tuli esiin se, että intranetistä halutaan lukea etenkin oman talon asioista, eikä laajemmin, kuten esimerkiksi arabianranta.fi -portaalissa. Enimmäkseen sisällöiltä toivotaan virallisempaa, tiedottavaa linjaa.

Kyselyn kohdassa 8 selvitettiin tarvetta lisäpalveluiden tuomiselle. Vastaajat ohjeistettiin valitsemaan 3 mielestään parhaiten sopivaa vaihtoehtoa.



Kuva 9. Laajemman kyselyn vastaukset

Tässäkin kysymyksessä tiedotteiden tärkeys korostuu. Poiketen kysymyksestä numero 7, vuorovaikutteisuutta toivottaisiin enemmän.

Avoimissakin vastauksissa, joita kannustettiin antamaan etenkin laajemmassa kyselyssä jo kysymyksen asettelulla, korostettiin paljon vuorovaikutteisuutta ja mahdollisuutta asukkaiden yhteisen tekemisen järjestämiseen. Myös erilaisten modernimpien verkkopalveluiden yhdistämistä taloyhtiösivuihin kaivattiin. Sivujen haluttaisiin toimivan etenkin talon sisäisenä viestintä- ja tiedotuskanavana.

7.5 Sivujen rooli

Kyselyn kohdassa 9 kysyttiin vastaajien käsitystä sivujen nykyisestä roolista. Vastaajat ohjeistettiin valitsemaan 3 mielestään parhaiten sopivaa vaihtoehtoa.

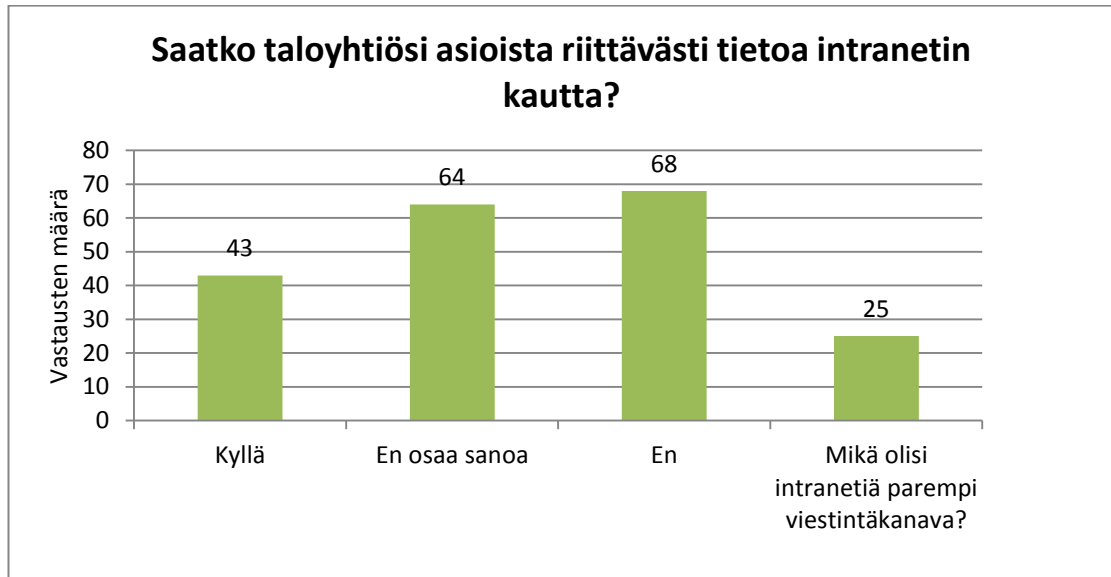


Kuva 10. Sivujen nykyinen rooli

Sivujen nykyinen rooli nähtiin etenkin tietopankkina ja asukkaiden välisenä keskustelukanavana. Avoimissa vastauksissa nousee esille kysymys sivujen tarpeellisuudesta ja myös hidasta päivitystä pidetään yhtenä syynä nykyisen toimivuuden ongelmille.

7.6 Sivujen toimivuus viestintäkanavana

Kohdassa 10 kysyttiin, saako asukas riittävästi tietoa taloyhtiönsä asioista taloyhtiösivujen kautta.

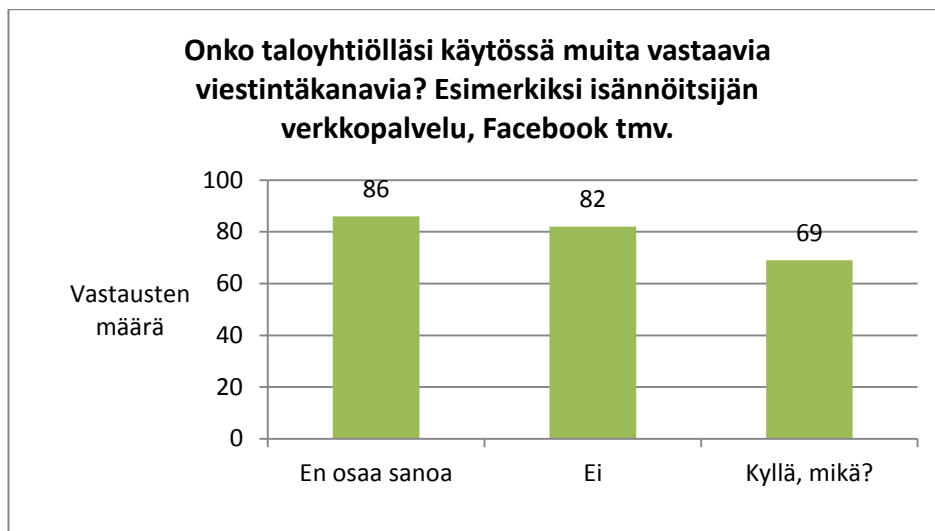


Kuva 11. Tiedonsaanti

Intranet ei tällä hetkellä näiden vastausten mukaan toimi tehtävässään hyvin. Vain vähemmistö, 43 vastaajaa, kokee saavansa taloyhtiösivujen kautta riittävästi tietoa.

Avoimissa vastauksissa parempana kanavana pidettiin jopa perinteistä ilmoitustaulua ja käytäväkeskusteluita. Facebook mainittiin myös useassa kommentissa, sivuston roolin selkeyttämisen uskottiin parantavan toimivuutta.

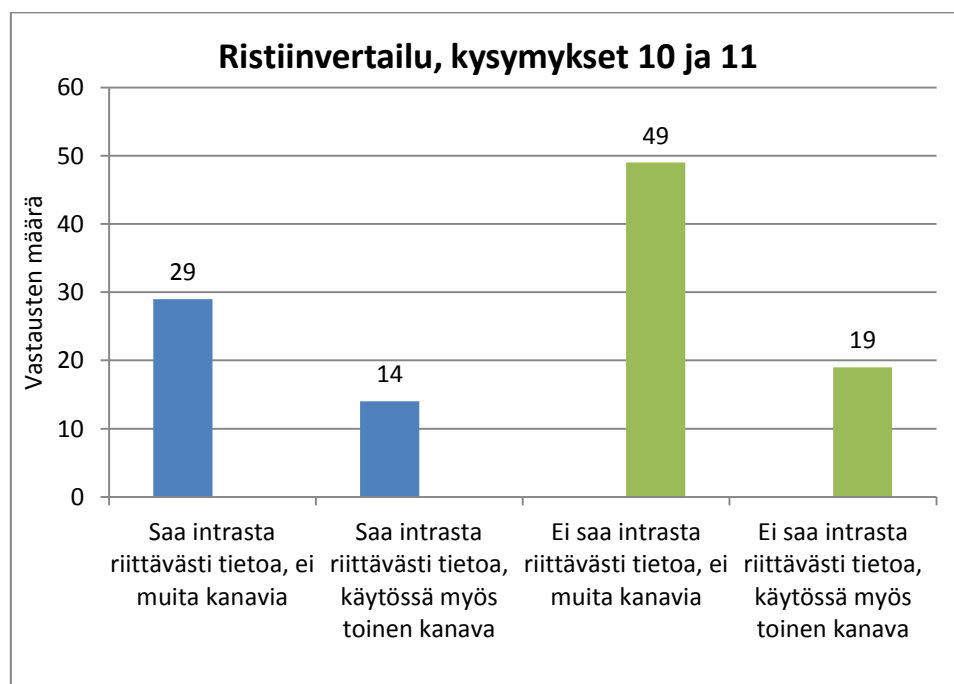
Kohdassa 11 kysyttiin muiden viestintäkanavien käytöstä taloyhtiössä.



Kuva 12. Muut verkkopalvelut

Suurimmalla osalla vastaajista ei ole muita palveluita käytössään, tai ainakaan niistä ei tiedetä. Muut käytössä olevat kanavat olivat useimmiten Facebook tai isännöitsijän sivut.

Koska tuloksista käy ilmi, että suurin osa vastaajista ei koe saavansa riittävästi tietoa intranetin kautta, eikä käytä mitään muutakaan verkkopalvelua, oli mielestäni tarpeellista vertailla vastauksia kysymysten 10 ja 11 välillä.



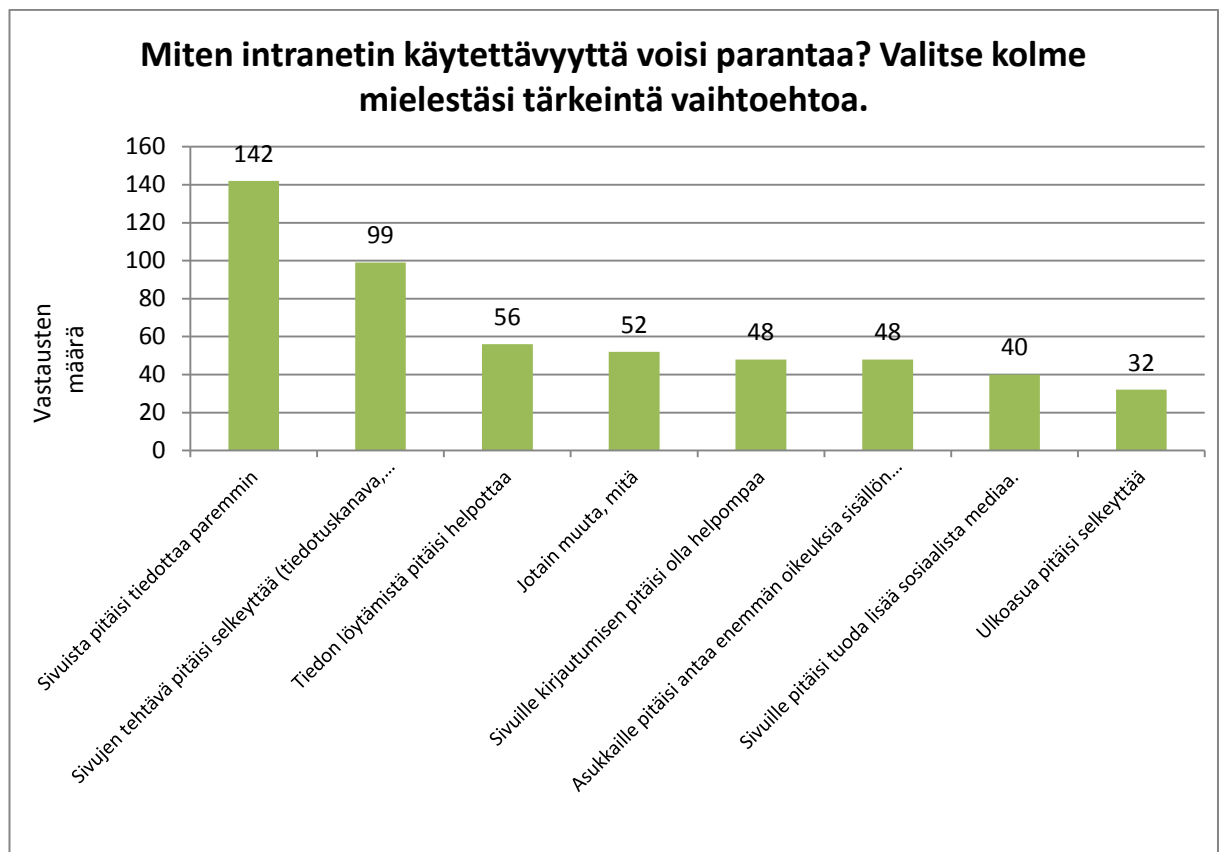
Kuva 13. kohtien 10 ja 11 vertailu

Taulukossa sinisellä on kuvattu ne vastaukset kohdassa 10, jotka kokivat saavansa intranetin kautta riittävästi tietoa. Vihreällä on merkitty ne, jotka vastasivat, etteivät saa riittävästi tietoa intranetistä. Kohdan 11 vastaukset ”En osaa sanoa” ja ”Ei” on yhdistetty tulkitsemisen helpottamiseksi ja esitetty taulokssa ”ei muita kanavia” kommenttina. Voidaan olettaa, että mikäli asukas ei tiedä toisesta kanavasta, hänellä ei ole myöskään siihen pääsyä. Kohdan 10 vastaukset ”En osaa sanoa” ja ”Mikä olisi parempi viestintäkanava” on jätetty pois vertailusta.

Vertailun tuloksena huomataan, että 49 henkilöä, eli noin 20 % kaikista vastaajista ei saa riittävästi tietoa intranetistä, eikä käytä muitakaan verkkopalveluita. He jäävät siis syrjään taloyhtiönsä verkossa tapahtuvasta viestinnästä.

7.7 Sivujen toimivuus ja tarve

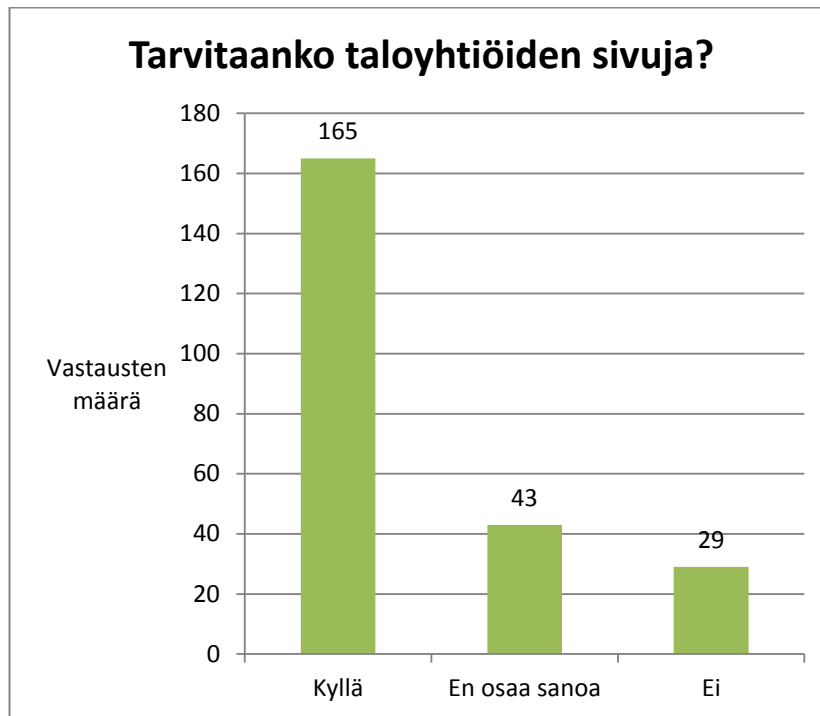
Kyselyn kohdassa 12 kysyttiin keinoja sivujen käytettävyyden parantamiseksi. Kohdassa pyydettiin valitsemaan kolme tärkeintä vaihtoehtoa ja annettiin mahdollisuus myös avoimeen vastaukseen.



Kuva 14. Käytettävyyden parantaminen

Tärkeimmäksi seikaksi nousi tiedottamisen kehittäminen, asukkaat eivät tiedä sivuista tarpeeksi. Myös sivujen roolin tai tehtävän selkeyttäminen koettiin tärkeäksi. Asukkaiden osallistuttaminen ja tiedon löytämisen helppous vaikuttaisi myös olevan tärkeää. Avoimissa vastauksissa nostetaan esille etenkin päivittymisen hitaus toimivuuden rajoittajana.

Kohdassa 13 kysyttiin suoraan tarvitaanko taloyhtiöiden sivuja.



Kuva 15. Tarvitaanko sivuja

Selkeä enemmistö, yli 69 % vastaajista pitää sivuja tärkeinä taloyhtiölle. Vaikka etenkin avoimissa vastauksissa tuli esille paljon kommentteja sivujen lopettamisen puolesta, tämän kysymyksen tulokset puhuvat melko selvästi palvelun säilyttämisen ja kehittämisen puolesta.

Kyselyn lopussa oli vapaan sanan osio, jossa kehoitettiin vastaajia kertomaan vapaasti kyselystä mahdollisesti puuttuneista asioista ja yleensä taloyhtiösivuihin liittyen. Vastauksia tähän osioon tuli yhteensä 67.

Vastaajien mielestä suurimpina kompastuskivinä sivujen toimivuuden kannalta on viestinnän puutteellisuus, sekä se, että asukkaat, moderaattorit ja isännöitsijät eivät ole aktiivisina palvelua käyttämässä.

”Mielipidettä ei voi sanoa, koska en ole edes tiennyt onko meillä sellaiset. Niistä voisi kyllä tiedottaa esim. talon ilmoitustaululla ykköskerroksessa ja antaa ohjeet miten sivuille pääsee.”

”Taloyhtiön sivuille pitäisi jo aikaisin aktivoida huoltoyhtiö, isännöitsijä, rakennuttaja ja taloyhtiö jotta yhteistyö näiden välillä lähtisi heti hyvään nousuun.”

Toisaalta sivujen koko potentiaalia ei ole välttämättä havaittu, mikä laskee sivujen käyttömotivaatiota. Moderaattoreilla on siinä mielessä tärkeä rooli, että sivujen aktiivinen päivitys ja sitä kautta kiinnostavuus on heidän harteillaan. Moni taloyhtiö on ottanut myös muita kanavia käyttöönsä. Intranetin kilpailijoiksi on laskettava muiden verkkopalveluiden lisäksi myös ilmoitustaulu, käytäväkeskustelut ja asukaskokoukset ynnä muut vuorovaikutustilanteet.

”talossamme ei intranetin mahdollisuuksia ole osattu käyttää ja sen hyöty on nyt olematon. Lähinnä se toimii takkahuoneen ja yksityissaunan tilausvälineenä”

”Intranet vaikuttaa aika kuolleelta kanavalta, valitettavasti. Toivoisin, että sitä päivitetäisiin huomattavasti aktiivisemmin ja sieltä löytyisi infoa kaikesta mahdollisesta aluetta ja taloyhtiötä koskevasta.”

Sivuja pidetään myös luotettavana tietopankkina ja tiedotuskanavana, kaikkea ei haluta näkyville esimerkiksi Facebookiin. Sivujen roolin selkeyttämisen tarve nousee myös esiin.

”Intra on mielestäni hyvä pitää selkeänä ja informatiivisena ja virallisena viestintäkanavana. Facebookryhmä on sitten sopivampi sosiaaliseen ja epäviralliseen keskusteluun”

Kommentteja palvelun hinnoittelusta ja kalleudesta tuli myös. Onko neliömäärään pohjautuva porrastus hyvä käytäntö? Vastaako palvelun tuoma hyöty hintaansa? Pitäisikö

sivujen käyttöönoton ja käytön jatkamisen olla vapaaehtoista? Sivusto koetaan myös vanhanaikaisena, sosiaalisen median yhdistäminen siihen voisi olla hyvä ratkaisu.

Itse kyselyä kommentoitiin etenkin kysymyksen 8 kohdalla, siihen ei siis ole osattu vastata tai se ei ole toiminut toivotusti. Vastaamiseen olisi pitänyt antaa selkeämmät ohjeet. Tuloksia sen osalta täytyy siis tulkita varoen.

7.8 Suppeamman kyselyn esittely

Suppeampaan kyselyyn valitsin viisi taloyhtiötä, joiden intranetin käyttöaktiivisuudet poikkesivat toisistaan, pyrin valitsemaan niin ”keskitien kulkijoita” kuin molempien ääripäiden, eli erittäin aktiivisten ja täysin uinuvien taloyhtiöiden edustajia. Eniten vastauksia (8) sain hyvin aktiivisesta taloyhtiöstä, Helsingin Isolokista. Arabianrannan Ankkurista palvelua lähes käyttämättömästä yhtiöstä, sain yhteensä viisi vastausta, samoin kuin Gunnel Nymanin piha 2 -yhtiöstä, joka niin ikään oli käyttöaktiivisuudeltaan hiljaisempi. Vastauksia tuli yhteensä siis 18. Tässä vaiheessa jätän selvvityksestä kokonaan pois ne taloyhtiöt, joista ei tullut lainkaan vastauksia, ne ovat Helsingin Sinilehti ja Toini Muonankatu 8.

Isolokki oli taloyhtiöistä myös suurin, siihen kuuluu 148 asuntoa ja se oli kyselyn teko-
hetkellä myös kaikkein aktiivisin intranetin käyttäjä koko Arabianrannan alueella, taloyhtiö on valmistunut vuosina 2011 – 2012. Gunnel Nymanin piha 2 eli Helsingin Arabianvillat oli taloyhtiöistä vanhin, 2005 valmistunut ja asuntoja siinä on 33. Pienin taloyhtiö oli Arabianrannan Ankkuri 28 asunnolla ja sen valmistumisvuosi on 2011. Arabianvillat ja Arabianrannan Ankkuri olivat melko hiljaisia intranetin käyttäjiä.

7.9 Suppeamman kyselyn tulokset

Suppeamman kyselyn tulokset seurasivat melko tarkkaan laajemman kyselyn tuloksia. Joitakin pieniä eroavaisuuksia kuitenkin ilmeni. Erot saattavat johtua pienestä vastaajamäärästä. Esittelen tässä tarkemmin ne kohdat, joissa erot olivat merkittävimmät.

Huomattavin ero oli käyttäjäaktiivisuudessa, lähes 80 % suppeampaan kyselyyn vastanneista käytti sivuja ainakin kerran viikossa eikä kokonaan käyttämättömiä ollut lainkaan.

Kohdassa 6 kysyttiin sivujen toimivuudesta. Vastaukset annettiin väittämiin siten, että 1 = täysin erimielistä ja 5 = täysin samaa mieltä.

Palvelevatko sivut tehtävässään hyvin?	1	2	3	4	5	Prosenttiosuudet arvojen 1 ja 2 vastauksista	Prosenttiosuudet arvon 3 vastauksista	Prosenttiosuudet arvojen 4 ja 5 vastauksista
Sivut ovat mielestäni informatiiviset	0	0	5	6	7	0,0 %	27,8 %	72,2 %
Sivut ovat mielestäni vaikeaselkoiset	9	4	2	0	1	72,2 %	11,1 %	5,6 %
Sivut ovat mielestäni helppokäyttöiset	0	0	4	5	4	0,0 %	22,2 %	50,0 %
Sivut ovat mielestäni tarpeelliset	0	0	1	8	9	0,0 %	5,6 %	94,4 %
Sivut ovat mielestäni vanhanakaiset	5	7	3	3	0	66,7 %	16,7 %	16,7 %
Sivut ovat mielestäni modernit	1	2	6	9	0	16,7 %	33,3 %	50,0 %
Sisällön löytäminen sivuilta on helppoa	1	2	3	7	7	16,7 %	16,7 %	77,8 %
Sivuille tuleminen on helppoa	2	0	3	2	1	11,1 %	16,7 %	72,2 %

Kuva 13. Suppeamman kyselyn vastaukset, kohta 6.

Verrattuna laajemman kyselyn vastaavaan kohtaan (ks. s.27), samaa mieltä olevien vastausten määrä on korostunut. Väittämiä oli myös enemmän.

Kyselyn kohdassa 7 kysyttiin sivujen käyttäjäystävällisyydestä. Vastaukset annettiin väittämiin siten, että 1 = täysin erimielistä ja 5 = täysin samaa mieltä.

Ovatko sivut käyttäjäystävälliset?	1	2	3	4	5	Prosenttiosuudet arvojen 1 ja 2 vastauksista	Prosenttiosuudet arvon 3 vastauksista	Prosenttiosuudet arvojen 4 ja 5 vastauksista
Sivuista on tiedotettu tarpeeksi	1	5	6	2	4	33,3 %	33,3 %	33 %
Sivuilla on tarpeeksi minua kiinnostavaa sisältöä	2	3	7	4	2	27,8 %	38,9 %	33 %
Sivuille päivittyy uutta sisältöä nopeasti	2	3	6	5	2	27,8 %	33,3 %	39 %
Sivut antavat lisäarvoa taloyhtiölle	0	3	5	5	5	16,7 %	27,8 %	56 %
Sivujen sisältö käsittelee minulle tärkeitä asioita	0	2	2	5	1	11,1 %	11,1 %	33 %
Sivujen käyttö on turvallista	0	0	3	8	2	0,0 %	16,7 %	56 %

Kuva 14. Suppeamman kyselyn vastaukset, kohta 7.

Verrattuna laajempaan kyselyyn (ks. s. 28), arvojen 4 ja 5 osuudet ovat tässäkin kyselyssä suuremmat, etenkin sivujen tuoman lisäarvon kohdalla, myös päivittyvyys näyttäisi olevan aktiivisempaa.

Kysymyksessä numero 8 kysyttiin etsityimpiä sisältöjä.



Kuva 15. Vastaukset suppeamman kyselyn kysymykseen 8

Selvästi tärkeimmäksi nousi omaa taloyhtiötä koskeva ajankohtainen tieto, myös ohjeet ja asukkaiden keskinäinen viestintä nousivat esiin. Laajemmassa kyselyssä vastaava kysymys oli numero 7 (ks. s. 29). Tässä osiossa haluttiin etenkin ajankohtaista tietoa juuri omaa taloyhtiötä koskien. Laajemmassa kyselyssä tätä vaihtoehtoa ei ollut tarjolla, mutta kohdan 8 avoimissa vastauksissa tämä tuli ilmi. Muilta osin merkittäviä eroja ei ole.

Kaiken kaikkiaan molemmissa kyselyissä nousi esiin tiedottamisen puutteellisuus, joskin suppeamman vastauksista voi päätellä, että siihen vastanneet ovat jonkin verran tyytymättömyyden kokemuksia alueen asukkaat yleensä. Sivujen rooli koettiin molemmissa ryhmissä samanlaisena ja myös sivuston kehittämiseen annetut ideat kulkivat pitkälle samaa rataa.

8 Pohdinta

Tämän selvityksen lähtökohtana oli tutkia Arabian palvelu Oy:n asiakastaloyhtiöiden intranetsivujen, eli taloyhtiösivujen tarpeellisuutta. Koska selvityksen tuloksista nähdään, että etenkin asukkaat, pitävät sivuja tarpeellisina keskityn pohdinnassani lähinnä siihen, kuinka tästä palvelusta saataisiin mahdollisimman toimiva ja käytetty.

8.1 Yhteenveto

Työn tulokset ovat melko selkeät ja sekä haastatteluissa, että kyselyissä varsin yhtenäiset ongelmakohtien suhteen. Ongelmien syistä löytyi kuitenkin ristiriitaisia mielipiteitä.

Haastatteluissa selvisi, että moderaattorit pitävät itse asukkaita perimmäisenä syynä sille, etteivät sivut toimi. Sivuja ei haluta käyttää, eikä niitä nähdä tarpeellisina. Myös hallituksen ja moderaattorin välinen kanssakäyminen tuntui olevan haaste. Moderaattorit itse kokevat tekevänsä riittävästi asukkaiden motivoimisen eteen, kuitenkin kiitoksen vähäisyys ja tuen puute laskevat motivaatiota. Toinen moderaattoreista jopa epäili, etteivät palvelua ylläpitävät tahot ole sitoutuneita sivujen ylläpitämiseen. Arabian Palvelun hallituksen jäsenen haastattelusta päätellen sivuston kehittämistä halutaan tukea, täytyy vain löytää oikea keino sen toteuttamiseksi.

Moderaattoreiden kokemasta poiketen, kyselyissä sivut nähtiin hyvinkin tarpeellisina ja niiden koettiin tuovan myös lisäarvoa taloyhtiölle. Kyselyt paljastavat, että etenkin sivuista tiedottaminen on ollut puutteellista. Sivut itsessään ovat helppokäyttöiset ja niiden sisällöt ovat hyviä. Hidas päivittyvyys on yksi suurimmista ongelmista sekä se, ettei sivujen olemassaolosta yksinkertaisesti tiedetä, myös sivujen täydet käyttömahdollisuudet ovat jääneet pimentoon. Suuri osa kyselyyn vastaajista oli hyvin uusia asukkaita alueella (kuva 5). Luultavasti sen takia vastaajissa on paljon heitä, jotka eivät ole tiedneet koko sivuston olemassaolosta.

Tiedonsaannin lisäksi sivujen roolin selkeyttämistä kaivattiin. Taloyhtiösivujen halutaan olevan selkeästi jotakin tehtävää varten. Tarpeellisimmaksi tehtäväksi nousi tiedon säilyttäminen ja tiedottaminen, etenkin talon sisäisistä asioista halutaan lukea intranetin

kautta. Tässä roolissa sivut selkeästi ovat vahvimmillaan, kilpaillessaan sosiaalisen median maailmassa (sivu 7). Silti taloyhtiösivuilla olisi varmasti hyvä säilyttää keskusteluvuutta, vaikka se ei kaikkina hetkinä olekaan tarpeista ensimmäisenä. Kyselyissä selvisi, että sivuille myös haluttaisiin kehitettävän talon asukkaiden välistä verkostoitumista helpottavia osioita.

Suurimpina haasteina esiin nousivat siis yhteistyön vähyys eri tahojen välillä, sivuista ja niiden sisällöistä tiedottamisen vähäisyys ja motivoinnin puute sekä sivujen roolin selkeytys. Seuraavassa luvussa etsitään näihin ongelmiin ratkaisuja.

8.2 Kehitysideat

Haluan käsitellä intranetiä sen kehittämisen osiossa ilmiönä ja tutkia sitä, kuinka kyseinen ilmiö saadaan leviämään Arabianrannan taloyhtiöiden asuinyhteisöihin. Ilmiön leviämiseen liittyy monisäikeinen verkko, joka muodostuu viesteistä, viestinviejistä ja niiden vastaanottajista.

8.2.1 Harvojen laki ja tarrautuvuus

Koska taloyhtiösivujen ylläpitoon selkeästi liittyy jo nyt rooleja, kuten taloyhtiöiden hallitukset ja moderaattorit, on helppo lähteä ajattelemaan, että heistä saisi etsittyä harvojen lain (s.5.) mukaisia ihmistyypppejä. Etenkin moderaattorin toimeen ryhtyvällä ihmisellä täytyisi olla tiettyjä ominaisuuksia ainakin yhdistäjältä ja myyntimieheltä. Hallituksen rooli on selkeästi tiedottavampi. Kun näitä ominaisuuksia opitaan hyödyntämään oikeissa paikoissa, tiedottamisesta ja lopulta intranetsivujen käytöstä pitäisi tulla tehokkaampaa. Oikeita foorumeita näiden ominaisuuksien käyttöön voivat olla esimerkiksi taloyhtiön kokoukset ja muut kasvokkain tapahtuvat viestintätilanteet, joissa henkilön persoonana pääsee vaikuttamaan ja siten viesti on tehokkaampi.

Tietenkään yksin ihmiset eivät riitä, he tarvitsevat tiedottamiseen sisältöä. Tässä päästään Gladwellin toiseen teoriaan, eli tarrautuvuuteen. Viestissä täytyy olla jotain, mikä saa lukijansa pysähtymään. Intranetsivujen tapauksessa etenkin toisto tiedottamisessa voisi olla hyvä keino saada asukkaat mukaan toimintaan. Myös kehotukset johonkin

tekemiseen herättävät ihmisten huomion. Esimerkiksi pieni kyselyosio taloyhtiösivuilla voisi riittää pitämään mielenkiintoa yllä, toimia ns. tarrautuvuustekijänä.

8.2.2 Viestinnän portaat

Viestinnässä on otettava huomioon myös taloyhtiöiden hallitusten ja intranetiä ylläpitävän moderaattorin yhteispeli. Ensimmäinen viestinnän porras on moderaattorin ja hallituksen välillä. Suuri osa intranettiin tallennettavasta informaatiosta on hallituksen kokouksista tulevaa materiaalia. Mikäli moderaattori ei ole hallituksen jäsen, tähän materiaaliin käsiksi pääseminen voi olla hankalaa. Toimiva yhteistyö hallituksen ja moderaattorin välillä on siis elintärkeää intranetin toiminnan kannalta. Seuraava askel on moderaattorin ja asukkaiden välinen yhteistyö. Ei pelkästään sisällön lisäämisen suhteen vaan myös asukkaiden toiveiden kuuntelu on tärkeää. Taloyhtiöiden sivuja on mahdollisuus joustavasti muokata ja tämä on yksi moderaattorin tehtävistä. Tärkeä viestinnän paikka on myös talon isännöitsijän ja asukkaiden välillä. Isännöitsijöiden tiedottaminen siitä, että taloilla on intranetsivu ja kenen kautta sinne saa esimerkiksi tiedotteita, helpottaisi sivujen ajankohtaisuutta ja ylläpitoa.

Viestinnän portaan liittyvät oleellisesti myös asuinyhteisön verkostorakenteeseen (kuva 1.). Erilaiset viestit ja tiedotustoiminnot mukautuvat verkostokehien mukaan. Intranet-palvelua kehittäessä on keskityttävä etenkin ydinverkkojen välillä tapahtuvaan viestintään sillä ne muodostavat intranetin suurimman käyttäjäryhmän ja siten ovat merkittävä tekijä palvelun toimivuudessa. Konkreettisesti tämä onnistuu luomalla intranettiin mahdollisuuksia asukkaiden väliselle kommunikoinnille ja opastamalla moderaattorit luomaan hedelmällistä maaperää keskustelulle. myös ulommille kehille sijoittuvat toimijat, kuten isännöitsijät ja taloihin muuttavat asukkaat on huomioitava, etenkin tiedottamalla olemassa olevasta palvelusta ja ohjeistamalla sen käyttöön.

8.2.3 Moderaattorit ja intranet

Moderattorit ovat joka tapauksessa avainasemassa. Heidän tehtävänsä täytyy tukea ja heidät pitää opastaa tehtävänsä kunnolla. Moderaattoreiden keskinäinen kommunikointi on tällä hetkellä lähes kokonaan hyödyntämätön voimavara. Heille on yhteinen sivu taloyhtiösivujen ohessa, mutta motivointi sen käyttöön on jäänyt puutteelliseksi (s.

18). Moderaattoreilla on hyvin suuri vastuu sivujen ylläpitämisessä, ja se onkin ehkä riskitekijä, että kussakin taloyhtiössä on yleensä vain yksi moderaattori, tehtävän voisi hyvin jakaa useammalle henkilölle.

Myös sivujen rooliin on syytä keskittyä hetkeksi, niistä ei luultavasti ole kilpailemaan muiden toimijoiden kanssa sosiaalisen median nykyisellä kentällä. Lisäksi pienimpien taloyhtiöiden yhteisö saattaa olla liian pieni ylläpitämään kovin aktiivista ja keskusteluvaa intranetiä. Sen sijaan taloyhtiöiden intranetit toimivat hyvin staattisena tietovarastona, jonne asukkaat palaavat aina, kun tarvitsevat asumiseen tai taloonsa liittyvää tietoa. Myös ilmoitustaulun ja varauskirjan rooli on intranetille omiaan. Kriisiviestinnän kanavana intranet on todistanut olevansa toimiva väline. Esimerkiksi Helsingin Tila-taloyhtiössä keskustelu oli hyvinkin aktiivista, sillä talon asunnot oli suunniteltu asukkaiden itsensä viimeisteltäviksi, ja prosessissa ilmenneet ongelmat synnyttivät paljon keskustelua asukkaiden kesken.

Intranetiin liittyvien julkisten sivujen täyttää potentiaalia ei sitäkään ole hyödynnetty. Se olisi erinomainen markkinointikanava esimerkiksi asuntojen myyjille tai vuokraajille. Myös alueelle muuttoa suunnittelevalle kyseinen kanava voisi tarjota informaatiota ja auttaa valintojen teossa.

8.3 Tutkimuksen reflektointi

Tämä tutkimusprosessi oli kokonaisuudessaan onnistunut. Alkuperäisen suunnitelman mukaan tarkoituksena oli kartoittaa Arabianrannan taloyhtiöiden intranetsivujen käyttöä, tarpeellisuutta ja kehitystarvetta. Tutkimuksessa aiottiin ottaa huomioon kaikkien palvelua käyttävien ryhmien mielipiteet, moderaattoreiden, asukkaiden ja palvelua ylläpitävien tahojen. Suunnitelma myös toteutui melko hyvin. Tutkimustehtävässä asetettuihin kysymyksiin saatiin mielestäni relevantit vastaukset.

Tutkimus toteutettiin eettisesti, kaikki tulokset kyselyistä sekä haastatteluista käsiteltiin anonymisti ja rehellisesti. Tutkimuksen validiteetti etenkin kyselyiden osalta on hyvä. Vastaajia oli yli 200 alueella asuvista n. 7000 ihmisestä. Kyselylomakkeet valmisteltiin yhdessä asiaan perehtyneiden ihmisten kanssa, ja lisäksi niihin yhdistettiin paljon vas-

taajalle vapautta antavaa kirjoitustilaa, joten uskon, että saadut tulokset ovat valideja. Haastattelut olisi voitu toteuttaa laajemmin. Nyt haastateltiin vain kahta moderaattoria ja yhtä palveluyhtiön hallituksen jäsentä, joten haastattelujen tulokset eivät välttämättä ole laajemmin sovellettavissa. Itse teemahaastattelu runko tuntui toimivalta ja haastattelut tuottivat tekstiä hyvin.

8.4 Jatkotutkimus

Aiheena jatkotutkimukselle viestinnän näkökulmasta voisi olla esimerkiksi moderaattorin tehtävään opastamisen kehittäminen sekä tehtävässä toimimisen tukeminen. Kuten edellä on todettu, moderaattorin rooli on hyvin tärkeässä osassa sivujen toiminnan kannalta mutta tukea ei saada riittävästi eikä siihen rakennettuja palveluita hyödynnetä kunnolla.

Yhtenä ehkä unohdettuna tiedotuksen kohteena ovat taloihin muuttavat uudet asukkaat. Kyselytutkimuksesta selviää, että suuri osa asukkaista on asunut alueella vain vähän aikaa, alle 5 vuotta, heille tiedottamiseen ja motivoimiseen intranetin käyttäjiksi olisi hyvä panostaa enemmän. Vastaavanlaisen asukaskyselyn voisi myös toteuttaa esimerkiksi 5 vuoden kuluttua, kun nyt uudet asukkaat ovat ehtineet tutustua alueeseen paremmin.

Lähteet

Aaltola J. & Valli R. toim. 2007, Ikkunoita tutkimusmetodeihin I, uudistettu painos. /PS-kustannus, Jyväskylä

Airaksinen L. Digitaalinen kuilu vai digitaalinen silta? Teoksessa Matikainen J., Aula P. & Villi M. (toim.) Tutkielma matka verkkoviestintään. Yliopistopaino, Helsinki 2006.

Arabian Palvelu Oy. Luettavissa: <http://arabianpalvelu.fi/>. Luettu: 10.11.2012

Arabianranta.fi 1, Arabianranta. Luettavissa: <http://www.arabianranta.fi/info/>. Luettu: 25.10.2012

Arabianranta.fi 2, Taloyhtiöt. Luettavissa: <http://www.arabianranta.fi/taloyhtiöt/>. Luettu: 25.10.2012

Arabianranta.fi 3, Yhteispihat. Luettavissa: <http://www.arabianranta.fi/asuminen/yhteispihat/>. Luettu: 25.10.2012

Arabianranta.fi 4, Art and Design City. Luettavissa: http://www.arabianranta.fi/info/art_and_design_city/. Luettu: 15.11.2012

Aro J., Yhteisöllisyys ja sosiaalinen side, teoksessa Kangaspunta P. (toim.) 2011 Yksilöllinen yhteisöllisyys, Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print, Tampere

Datapolis Oy, 2007. Helsinki Virtual Village siirtyy web 2.0 aikaan. Luettavissa: <http://www.datapolis.fi/component/content/95/97.html>. Luettu: 23.1.2012

Gladwell M. 2007, Leimahduspiste, Ajatus Kirjat, Gummerus Kustannus Oy, Helsinki

Hintikka K. A., Sosiaalinen media – yhteisö vai verkosto? Teoksessa Kangaspunta P. (toim.) 2011 Yksilöllinen yhteisöllisyys, Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print, Tampere

Lehtonen H. 1990, Yhteisö, Vastapaino, Tampere

Kangaspunta P. (toim.) 2011, Yksilöllinen yhteisöllisyys, Tampereen Yliopistopaino Oy
– Juvenes Print, Tampere

Kortteinen M. 1982, Lähiö. Tutkimus elämäntapojen muutoksista. WSOY. Helsinki.

Kuivalahti T., Luukkonen J. & Inforviestintä Oy, 2003 INTRA, Karisto Oy, Hämeenlinna

Ollikkala S. 2009. Kuoleman hiljaisuudesta spontaaniin keskusteluun. Hetky 3/2009, s. 8 - 9

Salo P. 2009. Kyliä & yhdistyksiä. Hetky 3/2009, s. 10 - 11

Siukosaari A., 2002. Yhteisöviestinnän opas, 2. tarkistettu painos. Tietosanoma Oy, Helsinki

Wiio O. A., 1994. Johdatus viestintään. Weilin+Göös, Helsinki

9 Liitteet

Liite 1. Suppeampi kysely, esimerkki sekä sen ingressi

Hyvä Gunnel Nymanin piha 2:n asukas! Oletko kiinnostunut taloyhtiösi intranetsivujen kehittämisestä? Tämän kyselyn avulla haluamme selvittää juuri sinun mielipiteesi ja näkemyksesi taloyhtiösi intranetsivuista. Kysely toteutetaan Arabian Palvelu Oy:n ja ADC Helsinki Oy:n toimeksiantona ja se on osa opinnäytetyötä. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja vastanneiden kesken arvotaan 2 leffalippua.

1. Ikäsi: *

- ☒ 20 - 35
- ☐ 36 - 50
- ☐ 51 - 65
- ☐ 66 -

2. Sukupuolesi: *

- ☒ Nainen
- ☐ Mies

3. Mikä on roolisi taloyhtiössä? (voit valita useita vaihtoehtoja) *

- ☐ Asukasaktiivi (hallituksen jäsen, ”puuhaihminen” tmv.)
- ☐ Pääöstentekijä (hallituksen jäsen / puheenjohtaja)
- ☐ Naapurin neuvonantaja
- ☒ Tavallinen asukas

4. Kuinka usein käytät taloyhtiösi sivuja? (valitse yksi vaihtoehto) *

- ☐ Päivittäin
- ☐ Muutaman kerran viikossa
- ☒ Kerran viikossa
- ☐ Kerran kuukaudessa
- ☐ Harvemmin
- ☐ En ole käynyt kertaakaan

5. Mitä kautta sait tietää taloyhtiösi sivuista? (voit valita useita vaihtoehtoja) *

- ☐ Moderaattorin* kertomana
- ☒ Muilta asukailta
- ☐ Jotain muuta kautta, mistä?
- ☐ En saanut lainkaan tietoa

6. Palvelevatko sivut tehtävässään hyvin? Seuraavista väittämistä voit valita parhaiten mielipidettäsi kuvaavan arvon. (1 = täysin erimielä, 5= täysin samaa mieltä) *

	1	2	3	4	5
Sivut ovat mielestäni informatiiviset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivut ovat mielestäni vaikeaselkoiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivut ovat mielestäni helppokäyttöiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivut ovat mielestäni tarpeelliset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivut ovat mielestäni vanhanaikaiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivut ovat mielestäni modernit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisällön löytäminen sivuilta on helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivuille tuleminen on helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Ovatko sivut käyttäjäystävälliset? Valitse mielipidettäsi parhaiten kuvaava arvo. (1 = täysin erimielä, 5 = täysin samaa mieltä) *

	1	2	3	4	5
Sivuista on tiedotettu tarpeeksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivuilla on tarpeeksi minua kiinnostavaa sisältöä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivuille päivittyy uutta sisältöä nopeasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivut antavat lisäarvoa taloyhtiölle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivujen sisältö käsittelee minulle tärkeitä asioita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sivujen käyttö on turvallista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Millaista sisältöä etsit sivuilta yleensä? (Valitse kolme mielestäsi tärkeintä vaihtoehtoa) *

- ☐ Ohjeita
- ☐ Ajankohtaista tietoa taloyhtiöstä
- ☐ Kokousten materiaaleja
- ☐ Kuulumisia

- ☐ Blogipäivityksiä
- ☐ Teen varauksia
- ☐ Kaikkia edellä mainittuja
- ☐ Jotain muuta, mitä?

9. Millaista sisältöä toivoisit sivuille lisää? (valitse mielestäsi kolme tärkeintä vaihtoehtoa) *

- ☐ Ohjeita
- ☐ Tiedotteita
- ☐ Vuorovaikutteisuutta
- ☐ Viihteellisyyttä
- ☐ Kuvia
- ☐ Kalenteri
- ☐ Kokousten materiaaleja
- ☐ Jotain muuta, mitä?

10. Millaisena koet sivujen roolin? (valitse kolme mielestäsi tärkeintä vaihtoehtoa) *

- ☐ Asukkaiden välisenä keskustelupalstana
- ☐ Verkostoitumisvälineenä
- ☐ Sosiaalisen median palveluna
- ☐ Tiedotuskanavana
- ☐ Tietopankkina
- ☐ Kaikki edellämainitut
- ☐ Jonain muuna, minä?

11. Miten intranetin käytettävyyttä voisi parantaa? (valitse kolme mielestäsi sopivinta vaihtoehtoa) *

*Arabianranta.fi portaali on koko Arabianrannan alueen yhteinen sivusto.

- ☐ Sivusta pitäisi tiedottaa paremmin
- ☐ Sivuille kirjautumisen pitäisi olla helpompaa
- ☐ Asukkaille pitäisi antaa enemmän oikeuksia sisällön tuottamiseen
- ☐ Ulkoasua pitäisi selkeyttää
- ☐ Tiedon löytämistä pitäisi helpottaa
- ☐ Sivuille pitäisi tuoda lisää sosiaalista mediaa. (Facebook, Google+, Twitter, LinkedIn)
- ☐ Sivujen tehtävä pitäisi selkeyttää (tiedotuskanava, keskustelufoorumi, tietopankki ym.)
- ☐ Arabianranta.fi* -portaali riittää, eikä intranetiä tarvita
- ☐ Jotain muuta, mitä?

Liite 2. Laajemman kyselyn tiedotteet

2.1 Tiedote verkkoon

Hyvä Arabian Palvelun asiakas!

Saat eteesi kohta kaksi **kyselyä**, joiden avulla haluamme selvittää juuri sinun mielipiteesi liittyen taloyhtiöiden intranet-sivuihin ja Arabian asukastaloihin, Kääntöpaikkaan ja pian käyttöön otettavaan Bokvillaniin. Vastausten avulla pyrimme kehittämään palveluita entistä paremmiksi ja vastaamaan asukkaiden toiveisiin.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 15 minuuttia. Kyselyyn vastataan nimettömänä. Vastaajien kesken arvotaan vapaavalintaisesti joko **Apple iPad -taulutietokone** tai **Arabian tuotepaketti**.

Taloyhtiöiden intranet-sivut on palvelu, joka on tarjolla jokaiselle Arabian Palvelu Oy:n asiakkaana olevalle taloyhtiölle osana laajempaa tietoverkkopalvelua. Intranetien tarkoitus on toimia taloyhtiön asukkaiden välisenä tiedotus- ja keskustelukanavana. Kyselyssä selvitetään intranet-sivujen käyttökokemuksiasi ja mielipidettäsi sivujen merkityksestä yhteisölle.

Asukas- ja kulttuuritalo **Kääntöpaikka** (Intiankatu 1) aloitti toimintansa vuonna 2009 vanhalla raitiovaunun kääntöpaikalla, pankin entisissä tiloissa. Talo toimii asukkaiden kohtaamispaikkana ja monenlaisten harrastusryhmien ja tapahtumien tilana. Kääntöpaikan tiloja on mahdollista vuokrata myös juhla- ja kokouskäyttöön. Syksyn 2012 aikana käyttöön otetaan myös **Bokvillan**, joka sijaitsee Kääntöpaikkaa vastapäätä. Bokvillaniin saadaan lisää tilaa kursseille ja muulle asukastoiminnalle. Kyselyn tässä osiossa keskitytään mielipiteeseesi asukastaloista ja niiden käytöstä.

Keväällä 2012 on perustettu **Arabian asukastalot ry**, joka jatkossa huolehtii Kääntöpaikalla ja Bokvillanissa järjestettävästä toiminnasta. Yhdistyksen jäseneksi voi liittyä jokainen Arabian, Vanhankaupungin ja Toukolan alueella pysyvästi asuva tai toimiva henkilö. Myös Arabian Palvelun osakasyhtiöt voivat liittyä yhdistyksen jäseneksi. Arabian Palvelun taloissa asuvilta jäseniltä ei peritä yhdistyksen jäsenmaksua. Jäsenyys tuo mukanaan monia etuja. Myös yhdistykseen kuulumattomien Arabian Palvelun osakasyhtiöiden asukkaiden kurssimaksut ja tilavuokrat ovat matalammat kuin Arabian Palveluun kuulumattomien talojen asukkaiden maksut. Voit lähettää kyselyn ohessa lisätietopyynnön tai liittyä suoraan yhdistyksen jäseneksi.

Kysely toteutetaan **Arabian Palvelu Oy:n** toimeksiantona. Arabian Palvelu on yhtiö, joka hallitsee ja ylläpitää Arabianrannan taloyhtiöitä ja niiden asukkaita ja käyttäjiä palvelevia pysäköintialueita, yhteispiha-alueita ja niiden taidehankkeita, yhteiskerhotiloja sekä asukkaiden ja käyttäjien käytössä olevaa alueellista tietoverkkoa. Palvelut rahoitetaan osin yhtiövastikkeilla ja vuokrilla sekä liittymismaksulla, osin käyttö- ja kurssimaksuilla.

Kyselyyn: (Webrpol-linkki).

Kyselyn toteuttaa johdon assistenttityön opiskelija Veera Hakkarainen HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulusta.

2.2 Tiedote talojen ilmoitustauluilla

Hyvä Arabian Palvelun asiakas!

Sinulla on nyt mahdollisuus kertoa meille mielipiteesi taloyhtiöiden intranet-sivuista ja Arabian asukastaloista. Vastausten avulla pyrimme kehittämään palveluita entistä paremmiksi ja vastaamaan asukkaiden toiveisiin.

Kahteen kyselyyn vastaaminen vie noin 15 minuuttia. Kyselyyn vastataan nimettömänä. Vastaamalla voit voittaa joko

Apple iPad -taulutietokoneen tai **Arabian tuotepaketin**.

Kyselyihin pääset **vastaamaan** arabianranta.fi tai arabianpalvelu.fi -osoitteissa. Kysely on näkyvillä myös taloyhtiösi intranet-sivuilla.

Taloyhtiöiden intranet-sivut on palvelu, joka on tarjolla jokaiselle Arabian Palvelu Oy:n asiakkaana olevalle taloyhtiölle osana laajempaa tietoverkkopalvelua.

Asukas- ja kulttuuritalo **Kääntöpaikka** toimii asukkaiden kohtaamispaikkana ja monenlaisten harrastusryhmien ja tapahtumien tilana. Kääntöpaikan tiloja on mahdollista vuokrata myös juhla- ja kokouskäyttöön. Syksyn 2012 aikana käyttöön otetaan myös **Bokvillan**. Kyselyn tässä osiossa keskitytään mielipiteeseesi asukastaloista ja niiden käytöstä.

Keväällä 2012 on perustettu **Arabian Asukastalot ry**, joka jatkossa huolehtii Kääntöpaikalla ja Bokvillanissa järjestettävästä toiminnasta. Yhdistyksen jäseneksi voi liittyä jokainen Arabian, Vanhankaupungin ja Toukolan alueella pysyvästi asuva tai toimiva henkilö. Myös Arabian Palvelun osakasyhtiöt voivat liittyä yhdistyksen jäseneksi. Arabian Palvelun taloissa asuvilta jäseniltä ei peritä jäsenmaksua, ja heille on alemmat kurssimaksut ja tilavuokrat.

Kysely toteutetaan **Arabian Palvelu Oy:n** toimeksiantona ja toivomme runsasta osanottoa!

Terveisin Arabian Palvelun hallitus.

Liite 3. Laajempi kysely

1. Taustatietosi

Ikä

- ☐ alle 20
☐ 20 – 35
☐ 36 – 50
☐ 51 – 65
☐ 66 -

Asuntosi koko

- ☐ 20 – 50 m²
☐ 51 – 80 m²
☐ 81 – 109m²
☐ 110m² –

Ruokakuntasi

- ☐ Asun yksin
☐ Kaksi tai useampi aikuinen
☐ Lapsiperhe, alaikäisten lasten lukumäärä _____

Kuinka kauan olet asunut Arabianrannassa?

- ☐ 0 – 5 vuotta
☐ 6 - 10
☐ kauemmin

Mikä on taloyhtiösi osoite?

Taloyhtiösi intrasivut ovat osa Arabian Palvelun tarjoamia tietoverkkopalveluita.

Tietoverkkopalvelun kustannukset maksetaan suoraan yhtiövastikkeesta ja ne porrastetaan seuraavasti:

- 50m2 asunto n. 6 €/kk
- 75m2 asunto n. 8,50 €/kk
- 100m2 asunto n. 11, 50 €/kk

Koko tietoverkon kustannuksista intrasivujen osuus on n. 20 – 25 % seuraavasti:

- 50m2 asunto n. 1,5 €/kk
- 75m2 asunto n. 2 €/kk
- 100m2 asunto n. 3 €/kk

2. Mikä on roolisi taloyhtiössä? (voit valita useita vaihtoehtoja)

- ☐ Asukasaktiivi (hallituksen jäsen, talotoimikunnan jäsen ym.)
☐ Pääöstentekijä (hallituksen jäsen / puheenjohtaja)
☐ Naapurin neuvonantaja
☐ Tavallinen asukas

3. Kuinka usein käyt taloyhtiösi sivuilla?

- ☐ Päivittäin
☐ Muutaman kerran viikossa
☐ Kerran viikossa
☐ Kerran kuukaudessa
☐ Harvemmin
☐ En ole käynyt kertaakaan

4. Mistä sait tietää taloyhtiösi sivuista?

- ☐ Moderaattorin* kertomana
☐ Muilta asukailta
☐ En saanut lainkaan tietoa
☐ Jotain muuta kautta, mistä? _____

*Moderaattori on taloyhtiön jäsen,
joka ylläpitää intrasivuja

5. Palvelevatko sivut tehtävässään hyvin? Seuraavista väittämistä voit valita parhaiten mielipidettäsi kuvaavan arvon. (1 = täysin erimieltä, 5= täysin samaa mieltä)

Sivut ovat mielestäni informatiiviset

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sivut ovat mielestäni helppokäyttöiset

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sivut ovat mielestäni tarpeelliset

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sivut ovat mielestäni vanhanaikaiset

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sisällön löytäminen sivuilta on helppoa

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Sivuille tuleminen on helppoa

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6. Ovatko sivut käyttäjäystävälliset? Valitse mielipidettäsi parhaiten kuvaava arvo. (1 = täysin erimielistä, 5 = täysin samaa mieltä)

Sivuilla on tarpeeksi minua kiinnostavaa sisältöä

1 2 3 4 5

Sivuille päivittyy uutta sisältöä usein

1 2 3 4 5

Sivut antavat lisäarvoa taloyhtiössä asumiseen

1 2 3 4 5

Sivujen sisältö käsittelee minulle tärkeitä asioita

1 2 3 4 5

Sivujen käyttö on turvallista

1 2 3 4 5

7. Mitkä intranetin palvelut ja sisällöt ovat sinulle tärkeimpiä? Numeroi palvelut tärkeysjärjestyksessä. 1 = tärkein, 8=vähintään tärkeä. *

☐ Ohjeet

☐ Tiedotteet

☐ Kokousten materiaalit

☐ Keskustelupalsta

☐ Blogipäivitykset

☐ Varausten teko

☐ Galleria

☐ Jokin muu, mikä? _____

8. Millaisia palveluita tai sisältöjä toivoisit sivuille lisää? (Valitse mielestäsi kolme tärkeintä vaihtoehtoa)

☐ Ohjeita

☐ Tiedotteita

☐ Vuorovaikutteisuutta

☐ Viihteellisyyttä

☐ Galleria

☐ Tapahtumakalenteri

☐ Kokousten materiaaleja

☐ Ideoi vapaasti:

9. Missä tehtävässä sivut tällä hetkellä palvelevat sinua parhaiten? (valitse mielestäsi kolme tärkeintä vaihtoehtoa)

- ☐ Asukkaiden välisenä keskustelupalstana
 - ☐ Verkostoitumisvälineenä
 - ☐ Sosiaalisen median palveluna
 - ☐ Tiedotuskanavana
 - ☐ Tietopankkina
 - ☐ Jonain muuna, mi-
- nä? _____

10. Saatto taloyhtiösi asioista riittävästi tietoa intranetin kautta?

- ☐ Kyllä
 - ☐ En
 - ☐ En osaa sanoa
 - ☐ Mikä olisi intranetiä parempi viestintäkanava?
- _____
- _____
- _____

11. Onko taloyhtiölläsi käytössä muita vastaavia viestintä kanavia? Esimerkiksi isännöitsijän verkkopalvelu, Facebook tmv.?

- ☐ Ei
- ☐ En osaa sanoa
- ☐ Kyllä, mitä? _____

12. Miten intranetin käytettävyyttä voisi parantaa? (valitse kolme mielestäsi tärkeintä vaihtoehtoa)

- ☐ Sivuihin pitäisi tiedottaa paremmin
 - ☐ Sivuille kirjautumisen pitäisi olla helpompaa
 - ☐ Asukkaille pitäisi antaa enemmän oikeuksia sisällön tuottamiseen
 - ☐ Ulkoasua pitäisi selkeyttää
 - ☐ Tiedon löytämistä pitäisi helpottaa
 - ☐ Sivuille pitäisi tuoda lisää sosiaalista mediaa.
 - ☐ Sivujen tehtävä pitäisi selkeyttää (tiedotuskanava, keskustelufoorumi, tietopankki ym.)
 - ☐ Jotain muuta, mitä:
- _____

13. Tarvitaanko taloyhtiöiden sivuja?

☐ Kyllä

☐ Ei

☐ En osaa sanoa

14. Vapaa sana. Jäikö jokin asia käsittelemättä? Tähän voit vapaasti kertoa mielipiteesi taloyhtiösi sivuista.
